



Préambule

L'utilisateur est prié de lire les présentes conditions générales (« **Conditions Générales** ») avant de passer une commande sur le site internet HEMA.

Tout consommateur déclare avoir la capacité juridique, conformément à l'article 1123 du Code Civil, pour contracter. Avez-vous moins de 18 ans ? Dans ce cas, vous avez besoin de l'autorisation de l'un de vos parents ou de votre tuteur pour passer une commande et/ou procéder au paiement d'une commande.

Le site internet HEMA est accessible en langue française ou néerlandaise, au choix du consommateur.

Table des matières

Article 1 - Définitions

Article 2 - Informations sur HEMA

Article 3 - Champ d'application

Article 4 - Offre

Article 5 - Contrat et procédure de commande

Article 6 - Prix

Article 7 - Paiement

Article 8 - Droit de rétractation

Article 9 - Exclusion du Droit de rétractation

Article 10 - Obligations du Consommateur pendant le Délai de réflexion

Article 11 - Exercice du Droit de rétractation par le Consommateur et coûts engendrés

Article 12 - Obligations d'HEMA en cas de rétractation

Article 13 - Livraison et exécution

Article 14 - Conformité et garanties

Article 15 - Règlement des litiges

Article 16 - Force majeure

Article 17 - Données personnelles

Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Article 19 - Modification des Conditions Générales

Article 20 - Droit applicable

Article 21 - Code de conduite

Annexe 1. Formulaire de rétractation type

Article 1. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales, on entend par :

- 1.1. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise ;
- 1.2. **Contenu numérique** : les données produites et fournies sous forme numérique ;
- 1.3. **Contrat à distance** : un contrat formé entre HEMA et le consommateur dans le cadre d'un système de vente à distance de produits, contenu numérique et/ou services organisé, au sein duquel il est fait exclusivement usage d'une ou de plusieurs techniques pour la communication à distance, jusque la conclusion du contrat ;
- 1.4. **Délai de réflexion** : le délai au cours duquel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
- 1.5. **Droit de rétractation** : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion ;
- 1.6. **Formulaire de rétractation type** : le formulaire de rétractation type européen repris à l'annexe 1 des Conditions Générales ;
- 1.7. **Jour** : jour calendrier ;
- 1.8. **Support de données durable** : tout moyen (y compris les e-mails) permettant au consommateur ou à HEMA de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, d'une manière qui permet de les consulter ultérieurement ou de s'y reporter pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Article 2. Informations sur HEMA

- 2.1. Les Conditions Générales sont celles de la société HEMA – Belgique SPRL, dont le siège social est établi Chaussée d'Alseberg 757, 1180 Uccle, Belgique, et enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0460.370.809, ayant pour numéro de téléphone le +32 (0) 2 514 38 79, et contact : <http://www.hema.be/fr/service-clientele/contact>.
- 2.2. HEMA Belgique SPRL fait partie de HEMA B.V. Toutes les deux agissent sous le nom « HEMA ».
- 2.3. HEMA est un grossiste et détaillant en biens de consommation.

Article 3. Champ d'application

- 3.1. Les Conditions Générales s'appliquent à chaque offre d'HEMA (l' « **Offre** ») et à chaque Contrat à distance établi entre HEMA et le Consommateur (le « **Contrat** »).
- 3.2. Le Contrat est conclu par voie électronique, par conséquent, le texte des Conditions Générales est mis à la disposition du Consommateur par voie électronique de telle manière que celles-ci peuvent être facilement stockées par le Consommateur sur un Support de données durable (https://www.hema.be/on/demandware.static/-/Sites-HemaBE-Library/fr_BE/dw7c3b0987/pdf/HEMA-Conditions-Generales-190510-2.pdf)

Si cela ne peut raisonnablement se faire, il sera précisé, avant la conclusion du Contrat, où l'on peut prendre connaissance des Conditions Générales par voie électronique et que ces dernières seront envoyées gratuitement par voie électronique ou une autre voie, à la demande du Consommateur.

- 3.3. Pour le cas où des conditions spécifiques sur les produits sont également d'application en plus des présentes Conditions Générales, les deuxième et troisième alinéas sont applicables de la même façon. En cas de conditions générales contradictoires, le Consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

Article 4. Offre

- 4.1. Lorsqu'une Offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions particulières, cela est explicitement mentionné dans l'Offre.
- 4.2. L'Offre contient une description complète et précise des produits et/ou du Contenu numérique. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne appréciation de l'Offre par le Consommateur.
- 4.3. Lorsque HEMA utilise des illustrations, celles-ci reproduisent fidèlement les produits et/ou du Contenu numérique. Cependant, celles-ci n'ont aucune valeur contractuelle et ne lient aucunement HEMA.
- 4.4. Chaque Offre contient suffisamment d'informations pour que le Consommateur comprenne parfaitement quels sont les droits et obligations qui sont liés à l'acceptation de l'Offre.
- 4.5. Les erreurs ou fautes notoires dans l'Offre n'engagent pas HEMA. Toutefois, à condition que lesdites erreurs aient été portées à la connaissance d'HEMA par écrit, HEMA s'engage à rectifier ces erreurs dans les plus brefs délais et ce, dans la mesure du possible.

Article 5. Contrat et procédure de commande

- 5.1. Le Contrat est formé, sous réserve des dispositions de l'alinéa 4 et suivants, au moment de l'acceptation de l'Offre par le Consommateur, à savoir lorsque celui-ci place sa commande en ligne conformément aux étapes décrites ci-dessous.
- 5.2. Le Consommateur peut commander un ou plusieurs produits, par le biais du processus de commande du webshop HEMA, disponible en français et néerlandais.

Conditions pour passer une commande

- 5.3. En plaçant une commande par le biais du webshop HEMA, le Consommateur garantit que :
- Il est légalement capable de conclure des contrats ;
 - Il n'est pas exclu, en vertu d'une législation obligatoire ou d'ordre public, d'acquérir le(s) bien(s) commandé(s) ;
 - Il a au moins dix-huit (18) ans.
- 5.4. HEMA se réserve le droit de refuser ou d'annuler la commande si il peut raisonnablement être conclu que le Consommateur ne remplit pas les conditions reprises ci-dessus. En tout état de cause, HEMA décline toute responsabilité si le Consommateur fournit des informations fausses et/ou incomplètes.

HEMA peut également se renseigner, dans les cadres légaux, pour savoir si le Consommateur peut satisfaire à ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs qui sont importants pour conclure le Contrat de façon justifiée. Si, sur la base de ces recherches, HEMA a de bonnes raisons de ne pas conclure le Contrat, il a le droit de refuser une commande ou une demande de façon motivée ou de lier à l'exécution des conditions spéciales.

Procédure de commande

- 5.5. Si le Consommateur désire acquérir un ou plusieurs bien(s) offert(s) sur le webshop HEMA, il peut ajouter le(s)dit(s) bien(s) à son panier d'achat. Le panier d'achat fournit au Consommateur

une vue globale de tous les biens que le Consommateur entend commander, ainsi que (i) les informations relatives à HEMA, (ii) la référence aux Conditions Générales, (iii) les informations relatives à la livraison et (iv) les instructions de paiement.

- 5.6. Avant de confirmer la commande, le Consommateur peut ajouter ou supprimer des biens du panier d'achat.
- 5.7. Une fois que le Consommateur est d'accord avec le(s) biens à acquérir, il peut confirmer sa commande, et sera alors redirigé vers la page de paiement.
- 5.8. HEMA confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'Offre par le Consommateur. Cette confirmation de réception comportera un résumé de la commande. Tant que la commande n'est pas confirmée par HEMA, le Consommateur peut résilier le Contrat.

Article 6. Prix

- 6.1. Les prix des produits ou des services stipulés dans l'Offre sont libellés en euros (€) et s'entendent TVA comprise.
- 6.2. Les prix ne comprennent pas les frais de logistique et d'envoi, qui sont mentionnés séparément et de manière claire lors du processus de commande et la conclusion du Contrat, sauf s'il en est fait mention expresse par HEMA. Ces frais sont donc facturés en supplément et indiqués avant la validation finale de la commande et donc, la conclusion du Contrat.
- 6.3. Les prix peuvent être modifiés à tout moment. Cependant, le prix facturé au Consommateur sera celui en vigueur au moment de la conclusion du Contrat.

Article 7. Paiement

- 7.1. Le paiement de la commande pourra, au choix du Consommateur, être effectué par carte bancaire (de crédit ou de débit), Paypal, ou directement dans le magasin s'il fait usage de l'option Click & Collect et ce, selon les modalités suivantes :
 - Par carte bancaire (Bancontact/MisterCash, Carte Visa, Eurocard/Mastercard, Amex) : en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet, le numéro de carte, sa date de validité, ainsi que son code de contrôle situé au dos de la carte. La totalité du montant de la commande sera débitée de la carte bancaire au Jour de la commande. HEMA se réserve le droit de suspendre tout traitement de la commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part de la banque. Le site internet permet au Consommateur de transmettre ses coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de la commande (saisie sécurisée par cryptage SSL).
 - Par Paypal : ce mode de paiement sera proposé au Consommateur uniquement si celui-ci choisit de payer par carte bancaire. Il lui suffira de se connecter à son compte Paypal s'il en dispose d'un, ou de créer un compte Paypal en suivant les démarches qui lui seront indiquées.
 - Click & Collect : le Consommateur peut décider de passer sa commande en ligne mais de la récupérer dans un magasin de son choix par le biais de l'option 'Click & Collect'. S'il fait le choix de cette option, le paiement de la commande se fera dans ledit magasin, préalablement à la réception de la commande par le Consommateur.
- 7.2. Le Consommateur a l'obligation de signaler sans délai à HEMA les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.
- 7.3. Si le Consommateur ne satisfait pas à son/ses obligation(s) de paiement dans un délai opportun, il sera, après avoir été tenu informé de ce retard de paiement par HEMA et après s'être vu accorder par HEMA un Délai de quatorze (14) Jours pour s'acquitter de ses obligations de

paiement, redevable de l'intérêt légal sur le montant encore dû s'il n'a toujours pas procédé au paiement dans ce délai de quatorze (14) Jours, et HEMA a le droit de porter en compte les frais de recouvrement extrajudiciaires engagés par lui. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum : à quinze pourcents (15 %) sur les montants impayés jusque deux-mille-cinq-cents euros (2.500 €), dix pourcents (10 %) sur les deux-mille-cinq-cent euros (2.500 €) suivants, et cinq pourcents (5 %) sur les cinq mille euros (5.000 €) suivants, avec un minimum de quarante euros (40 €). HEMA peut s'écarter des montants et pourcentages susmentionnés en faveur du consommateur.

Article 8. Droit de rétractation

En cas d'achat de produits ou de Contenu numérique fourni sur un support matériel

- 8.1. Le Consommateur peut résilier le contrat sans en indiquer les motifs pendant un Délai de réflexion de quatorze (14) Jours. HEMA peut demander au Consommateur les motifs de la rétractation, mais ce dernier n'est pas tenu de les lui communiquer.
- 8.2. Le Délai de réflexion mentionné au premier alinéa prend cours le lendemain de la réception du produit par le Consommateur ou par un tiers préalablement désigné par lui et qui n'est pas le transporteur, ou :
 - (a) si le Consommateur a commandé plusieurs produits en une seule commande : le Jour où le Consommateur ou un tiers désigné par lui a reçu le dernier produit. HEMA a le droit, à condition qu'il en ait clairement informé le Consommateur avant la procédure de commande, de refuser une commande de plusieurs produits avec un délai de livraison distinct.
 - (b) si la livraison d'un produit se compose de différents envois ou articles : le Jour où le Consommateur ou un tiers désigné par lui a reçu le dernier envoi ou le dernier article.

En cas de livraison de Contenu numérique non-fourni sur un support matériel

- 8.3. Si le Consommateur achète un Contenu numérique non-fourni sur un support matériel et que l'exécution a commencé avec son accord préalable, il reconnaît explicitement perdre son Droit de rétractation.

Prolongation du Délai de réflexion si aucune information n'est communiquée quant au Droit de rétractation

- 8.4. Si HEMA n'a pas communiqué au Consommateur les informations légalement obligatoires concernant le Droit de rétractation ou le Formulaire de rétractation type, le Délai de réflexion expire douze (12) mois après la fin du Délai de réflexion initialement fixé conformément aux précédents alinéas de cet article.
- 8.5. Si HEMA a communiqué au Consommateur les informations visées au précédent alinéa dans les douze (12) mois suivant la date d'entrée en vigueur du Délai de réflexion initial, le Délai de réflexion expire quatorze (14) Jours après la réception de ces informations par le Consommateur.

Article 9. Exclusion du Droit de rétractation

- 9.1. HEMA peut exclure les produits suivants du Droit de rétractation, mais uniquement si HEMA l'a clairement indiqué sur l'Offre, ou du moins dans les temps opportuns avant la conclusion du Contrat :
 - (a) Les produits confectionnés selon les spécifications du Consommateur, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont réalisés sur la base d'une décision ou d'un choix individuel du Consommateur, ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;

- (b) Les produits qui se périment rapidement ou qui ont un court délai de conservation ;
- (c) Les produits scellés qui, pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène, ne peuvent pas être renvoyés et dont le scellé a été rompu après la livraison ;
- (d) Les produits qui, après la livraison, ont été définitivement mélangés à d'autres produits en raison de leur nature ;
- (e) Les boissons alcoolisées dont le prix est convenu lors de la conclusion du Contrat, mais dont la livraison ne peut se faire qu'après trente (30) Jours, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché que HEMA ne peut influencer ;
- (f) Les enregistrements audio et vidéo et les programmes informatiques scellés qui ont été ouverts après la livraison ;
- (g) La livraison d'un Contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si :
 - (i) l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du Consommateur ; et
 - (ii) le Consommateur a déclaré perdre son Droit de rétractation par cet accord.

Article 10. Obligations du Consommateur pendant le Délai de réflexion

- 10.1. Pendant le Délai de réflexion, le Consommateur manipulera avec soin le produit et l'emballage. Il ne débarrera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe ici est que le Consommateur puisse uniquement manipuler et inspecter le produit comme il pourrait le faire dans un magasin.
- 10.2. Le Consommateur est uniquement responsable de la dévalorisation du produit si cette dernière résulte d'une manipulation du produit autre que celles autorisées au premier alinéa.
- 10.3. Le Consommateur n'est pas responsable de la dévalorisation du produit si HEMA ne lui a pas fourni toutes les informations légalement obligatoires concernant le Droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du Contrat.

Article 11. Exercice du Droit de rétractation par le Consommateur et coûts engendrés

Exercice du Droit de rétractation

- 11.1. Si le Consommateur fait usage de son Droit de rétractation, il en informe HEMA au cours du Délai de réflexion à l'aide du Formulaire de rétractation type (Annexe 1 des Conditions Générales) ou de toute autre manière non équivoque.
- 11.2. Dans les plus brefs délais, mais dans les quatorze (14) Jours à partir de la date suivant la notification visée au premier alinéa, le Consommateur Le Consommateur soit dépose le(s) bien(s) faisant l'objet du retour dans le magasin HEMA de son choix ; soit le(s) dépose dans un [UPS point](#), dans ce cas, les frais de renvoi seront à sa charge. Cela n'est pas nécessaire si HEMA a proposé de récupérer le produit lui-même. Dans tous les cas, le Consommateur doit tenir compte du délai de réexpédition s'il retourne le produit avant l'expiration du Délai de réflexion.
- 11.3. Conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par HEMA, le Consommateur retourne le produit et tous les accessoires livrés avec celui-ci, et, si cela peut raisonnablement se faire, dans l'état et l'emballage d'origine.

Frais et coûts engendrés

- 11.4. Le Consommateur supporte les frais directs de la réexpédition du produit. Si HEMA n'a pas signalé que le Consommateur devait supporter ces frais ou si HEMA accepte de les supporter lui-même, le Consommateur n'a pas besoin de prendre en charge les frais de la réexpédition.
- 11.5. Le Consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution des services si :
- (a) HEMA n'a pas communiqué au Consommateur les informations légalement obligatoires concernant le Droit de rétractation, le remboursement des frais en cas de retrait ou le Formulaire de rétractation type ; ou,
 - (b) le Consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution du service prenne cours pendant le Délai de réflexion.
- 11.6. Le Consommateur ne supporte aucun frais pour la livraison complète ou partielle du Contenu numérique non fourni sur un support matériel si :
- (a) il n'a pas expressément approuvé, avant la livraison de ce dernier, le début de l'exécution du Contrat avant la fin du Délai de réflexion ;
 - (b) il n'a pas reconnu la perte de son Droit de rétractation lors de l'octroi de son consentement ; ou
 - (c) HEMA a omis de confirmer cette déclaration du Consommateur.

Article 12. Obligations d'HEMA en cas de rétractation

- 12.1. Si le Consommateur notifie sa rétractation par voie électronique, HEMA enverra une confirmation de réception sans délai après avoir reçu cette notification.
- 12.2. HEMA rembourse tous les paiements du Consommateur, y compris les frais de livraison éventuels facturés par HEMA pour le retour de la totalité de la commande, dans les plus brefs délais, mais dans les quatorze (14) Jours suivant la date à laquelle le Consommateur a notifié sa rétractation. Si seulement une partie de la commande est retournée par le Consommateur, les frais de livraison ne seront pas remboursés. Les frais de retour ne seront pas remboursés par HEMA.
- À moins que HEMA ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut attendre d'avoir reçu le produit avant d'effectuer le remboursement, ou jusqu'à ce que le Consommateur ait fourni la preuve de la réexpédition du produit, la date retenue étant la plus proche.
- 12.3. Pour le remboursement, HEMA utilise le même mode de paiement que celui employé par le Consommateur, à moins que le Consommateur accepte une autre méthode. Le remboursement n'engendre aucun frais pour le Consommateur.
- 12.4. Si le Consommateur a opté pour une méthode d'expédition plus onéreuse que le mode d'envoi standard le moins cher, HEMA n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires engendrés pour la méthode plus onéreuse.

Article 13. Livraison et exécution

- 13.1. HEMA apportera le plus grand soin possible lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits ainsi que lors de l'appréciation des demandes de fourniture de services.
- 13.2. Sera considérée comme lieu de livraison l'adresse renseignée par le Consommateur à HEMA.

- 13.3. En considération de ce qui est mentionné à ce propos à l'Article 5 des présentes Conditions Générales, HEMA exécutera avec promptitude les commandes acceptées, et ce au plus tard dans les trente (30) Jours de la réception de la commande du Consommateur, sauf si un délai de livraison distinct a été convenu.
- 13.4. Si la livraison subit un retard ou si une commande ne peut être exécutée ou seulement en partie, le Consommateur en recevra la notification au plus tard trente (30) Jours après avoir passé la commande. Le Consommateur a dans ce cas le droit de résilier le Contrat sans frais.
- 13.5. Dans le cas d'une résiliation conforme à l'alinéa précédent, HEMA remboursera le montant payé par le Consommateur dans les plus brefs délais.
- 13.6. Le risque de dégradation et/ou de perte de produits sera supporté par HEMA jusqu'au moment de la livraison au Consommateur ou à un représentant désigné au préalable et notifié à HEMA, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement.

Article 14. Conformité et Garanties

Conformité

- 14.1. HEMA garantit que les produits sont conformes aux spécifications mentionnées dans l'Offre, aux exigences raisonnables de bonne qualité et/ou d'utilité ainsi qu'aux dispositions légales et/ou aux règlements publics existants à la date de la conclusion du Contrat.
- 14.2. En cas de non-conformité, le Consommateur informe HEMA endéans les deux (2) mois suivant la prise de connaissance dudit défaut. Le Consommateur aura le choix, dans la mesure du possible, entre la réparation, le remplacement ou la réduction du prix payé pour ledit bien défectueux.

Garantie sectorielle

- 14.3. BeCommerce reprendra, avec promptitude, les obligations de HEMA à l'égard du Consommateur, pour ce qui concerne un avis contraignant infligé par la Commission des Litiges BeCommerce, si HEMA ne respecte pas ses obligations dans un délai fixé à cet effet dans l'avis contraignant.
- 14.4. La reprise par BeCommerce d'obligations de HEMA est suspendue si et dans la mesure où cet avis contraignant est soumis au juge pour contrôle dans les deux (2) mois de la date à cette fin conformément au règlement de la Commission des Litiges et devient caduque si le jugement est passé en force de chose jugée et que le juge a déclaré l'avis contraignant non contraignant.
- 14.5. Pour l'application de cette garantie, le Consommateur doit y faire un appel écrit auprès de BeCommerce en déclarant qu'il transmet sa créance envers HEMA à BeCommerce.

Article 15. Règlement des litiges

- 15.1. Les litiges entre le Consommateur et HEMA quant à la réalisation ou à l'exécution de Contrats relatifs aux produits et services à livrer ou livrés par HEMA peuvent, eu égard aux dispositions qui suivent, être portés devant la Commission des Litiges BeCommerce, ou le juge, tant par le Consommateur que par HEMA.

Traitement interne des plaintes

- 15.2. HEMA dispose d'une procédure de traitement des plaintes et examine la plainte conformément à cette procédure.
- 15.3. Les plaintes relatives à l'exécution du Contrat doivent être introduites auprès de HEMA de façon complète et détaillée dans un délai approprié après la constatation des manquements par le

Consommateur. Les plaintes peuvent être faites par téléphone au 02/514.38.79 ou par e-mail à serviceclientele@hema.nl.

- 15.4. Les plaintes introduites auprès de HEMA reçoivent réponse dans un délai de quatorze (14) Jours à compter de leur date de réception.

Si une plainte requiert une période de traitement prévisiblement plus longue, HEMA répond par un accusé de réception dans le délai de quatorze (14) Jours et indique quand le Consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Traitement des plaintes par la Commission des Litiges de BeCommerce

- 15.5. Sans préjudice de son droit à introduire une plainte directement auprès des juridictions compétentes, le Consommateur peut décider de porter préalablement le litige devant BeCommerce. La plainte peut être introduite à l'aide d'un formulaire de réclamation disponible sur la page 'ADR' du site web de BeCommerce (<https://www.becommerce.be/fr/consommateurs/questions/deposer-une-plainte>). La plainte est alors transmise aussi bien à HEMA qu'à BeCommerce.be, et sera traitée selon les modalités prévues par BeCommerce.

- 15.6. S'il ne peut être remédié à la plainte par accord mutuel dans un délai raisonnable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes (voy. 15.8).

Organisation de Règlement des Litiges

- 15.7. Le Consommateur a également la possibilité de soumettre sa réclamation à l'Organisation de Règlement des Litiges par l'intermédiaire de la plateforme ODR européenne (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

Jurisdiction compétente

- 15.8. Si aucun accord amiable ne pouvait être trouvé, le litige sera alors sera soumis à la compétence exclusive du tribunal du ressort dans lequel le Consommateur aura son domicile ou sa résidence habituelle, sauf règles de procédures impératives contraires.

Article 16. Force majeure

- 16.1. HEMA n'est pas tenue de respecter ses obligations si un cas de force majeure se produit. Dans ce cas, HEMA peut soit suspendre ses obligations contractuelles pendant la durée du cas de force majeure, soit résoudre définitivement le Contrat.
- 16.2. Sera considéré comme force majeure tout événement au-delà du contrôle raisonnable d'HEMA, y compris, sans s'y limiter, toute cause telle que : catastrophe naturelle, guerre, émeute, troubles civils, sanctions économiques, incendie, inondations, conditions climatologiques particulièrement rigoureuses, explosion, épidémie, terrorisme, conflit de travail, grève, grève patronale ou toute autre forme d'action ou conflit collectif, ainsi que toute circonstance qui empêcherait la production normale, l'envoi ou le transport des produits, et autres situations similaires susceptibles d'affecter nous, nos sous-traitants, nos propres fournisseurs ou nos transporteurs.

Article 17. Données personnelles

- 17.1. HEMA respecte toutes les lois applicables à la protection des données en Belgique. Pour une information complète, le Consommateur doit se référer à la *Politique de Confidentialité HEMA* (<https://www.hema.be/fr/confidentialite>).

Article 18. Dispositions complémentaires ou dérogatoires

18.1. Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes Conditions Générales ne préjudicient en aucun cas au nuisibles Consommateur. Elles doivent être établies par écrit ou sous une forme telle qu'elles peuvent être stockées par le Consommateur de manière accessible sur un Support de données durable.

Article 19. Modification des Conditions Générales

19.1. Les modifications des présentes conditions générales n'entrent en vigueur qu'après que celles-ci ont été publiées à cette fin d'une façon appropriée, étant entendu qu'en cas de modifications apportées pendant la période d'une Offre, la disposition la plus avantageuse pour le Consommateur l'emportera. Il est conseillé au Consommateur de vérifier à chaque commande si les Conditions Générales ont été modifiées depuis la commande précédente.

Article 20. Droit applicable

20.1. Les Contrats entre HEMA et le Consommateur auxquels se rapportent les présentes Conditions Générales sont exclusivement régis par le droit belge.

Article 21. Code de conduite

21.1. HEMA est membre de l'association belge des entreprises actives dans la vente à distance BeCommerce (« **BeCommerce** »). Par conséquent, site web HEMA est contrôlé par une organisation indépendante pour ce qui est du respect du code de conduite de BeCommerce. Le code de conduite de BeCommerce protège vos intérêts en tant que Consommateur.

21.2. Le code de conduite est disponible sur le site web suivant <http://www.becommerce.be>.

ANNEXE 1.

Formulaire de rétractation type

Veillez compléter ce formulaire et le renvoyer uniquement si vous voulez résilier le Contrat à :

- HEMA NDSM-straat 10, 1033 SB Amsterdam (Pays-Bas) ; ou
- serviceclientele@hema.nl.

Je/Nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre* rétractation du Contrat portant sur :

- la vente des produits suivants : _____ [désignation du produit]*
- la livraison du Contenu numérique suivant : _____ [désignation du Contenu numérique]*
- la fourniture du service suivant : _____ [désignation du service]*

Commandé(s) le*/Reçu(s) le* [date de la commande pour les services ou de la réception pour les produits]

- [Nom du/des Consommateur(s)] _____
- [Adresse du/des Consommateur(s)] _____
- [Signature du/des Consommateur(s)] (uniquement si ce formulaire est remis en version papier)

* Biffez la mention inutile ou complétez ce qui convient.