



## conditions générales

### Conditions générales

L'utilisateur est prié de lire les présentes conditions générales avant de passer une commande. 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.

HEMA est membre de l'association belge des entreprises actives dans la vente à distance BeCommerce. Cela signifie que notre site web 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. Le code de conduite est disponible sur le site web suivant <http://www.becommerce.be>.

Table des matières :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 – Description de la marchandise et des services

Article 4 - Applicabilité

Article 5 - L'offre

Article 6 - Le contrat

Article 7 - Droit de rétractation

Article 8 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

Article 9 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts engendrés

Article 10 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

Article 11 - Exclusion du droit de rétractation

Article 12 - Le prix

Article 13 - Conformité et Garantie

Article 14 - Livraison et exécution

Article 15 - Transactions d'une durée déterminée et indéterminée : durée, résiliation et prolongation

Article 16 - Paiement

Article 17 - Règlement des plaintes

Article 18 - Litiges

Article 19 - Garantie sectorielle

Article 20 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Article 21 - Modification des conditions générales

### Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par :

1. Accord complémentaire : un accord au sein duquel le consommateur acquiert des produits, un contenu numérique et/ou des services dans le cadre d'un contrat à distance, et où ces produits, ce contenu numérique et/ou ces services sont fournis par l'entrepreneur ou par une tierce partie sur la base d'un accord convenu entre ce tiers et l'entrepreneur ;

2. Délai de réflexion : le délai au cours duquel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. Consommateur : la personne physique qui n'agit pas dans l'exercice d'une profession ou d'une entreprise ;
4. Jour : jour calendrier ;
5. Contenu numérique : les données produites et fournies sous forme numérique ;
6. Contrat à durée déterminée : un contrat qui vise la livraison régulière de produits, services et/ou contenu numérique pendant une période déterminée ;
7. Support de données durable : tout moyen (y compris les e-mails) permettant au consommateur ou à l'entrepreneur 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 ;
8. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion ;
9. Entrepreneur : la personne physique ou morale, membre de BeCommerce et produits, qui propose aux consommateurs des produits, (l'accès à) un contenu numérique et/ou des services à distance ;
10. Contrat à distance : un contrat formé entre l'entrepreneur 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 ;
11. Formulaire de rétractation type : le formulaire de rétractation type européen repris à l'annexe I des présentes conditions générales ;
12. Technique de communication à distance : moyen pouvant être utilisé pour la conclusion d'un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur ne soient réunis simultanément dans le même local.

## **Article 2 – Identité de l'entrepreneur**

HEMA – Belgique SPRL Faisant partie de HEMA B.V. agissant sous le nom/les noms : HEMA

Adresse du siège & pour visiteurs :

Alsebergsesteenweg 757, Chaussée d'Alseberg

B-1180 Ukkel/Uccle

Numéro de téléphone : +32 (0) 2 340 28 76

Accessibilité : du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00

E-mail : [www.hema.be/reageer](http://www.hema.be/reageer)

Numéro d'entreprise : 0460370809

Numéro d'identification à la TVA : BE0460370809

## **Artikel 3 – Description de la marchandise et des services**

L'entrepreneur est un grossiste et détaillant en biens de consommation, ainsi qu'un prestataire de services qui y sont liés.

## **Article 4. - Applicabilité**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre de l'entrepreneur et à chaque contrat à distance établi entre l'entrepreneur et le consommateur.

2. Préalablement à la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela ne peut raisonnablement se faire, l'entrepreneur précisera, avant la conclusion du contrat à distance, de quelle manière les conditions générales peuvent être consultées chez l'entrepreneur, et informera que ces dernières seront envoyées gratuitement dans les plus brefs délais à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, par dérogation à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être 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. Si cela ne peut raisonnablement se faire, il sera précisé, avant la conclusion du contrat à distance, 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.
4. Pour le cas où des conditions spécifiques sur les produits ou services sont également d'application en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas sont applicables de la même façon et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conditions générales contradictoires.

#### **Article 5 – L'offre**

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela est explicitement mentionné dans l'offre. 2. L'offre contient une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne appréciation de l'offre par le consommateur. Lorsque l'entrepreneur utilise des illustrations, celles-ci reproduisent fidèlement les produits, le contenu numérique et/ou les services proposés. Les erreurs ou fautes notoires dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur. 3. 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.

#### **Article 6 – Le contrat**

1. Le contrat est formé, sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et de l'accomplissement des conditions qui y sont stipulées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Cette confirmation de réception comportera un résumé de la commande. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est formé par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour sécuriser le transfert électronique des données et veille à un environnement web sûr. Si le consommateur peut effectuer un paiement électronique, l'entrepreneur observera à cette fin des mesures de sécurité adéquates.
4. L'entrepreneur peut 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 à distance de façon justifiée. Si, sur la base de ces recherches, l'entrepreneur 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.
5. L'entrepreneur transmettra au plus tard lors de la livraison du produit, du service ou du contenu numérique les informations suivantes au consommateur, par écrit ou de façon à ce que celles-ci

puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable :

a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur où le consommateur peut faire des réclamations ;

b. les conditions sous lesquelles et la façon dont le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de rétractation ou les circonstances de la perte de ce droit ;

c. les informations sur les garanties légales et les (éventuelles) garanties commerciales (supplémentaires) et le service après-vente existant ;

d. le prix, y compris toutes les taxes, du produit, service ou contenu numérique ; les frais de livraison si applicable ; et le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ainsi que le délai d'exécution prévu ;

e. les exigences relatives à la résiliation du contrat si celui-ci a une durée supérieure à un an ou une durée indéterminée, ou si le contrat est automatiquement reconduit, et la durée minimale éventuelle des obligations du consommateur ;

f. si le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation, le formulaire de rétractation type ;

g. si d'application, le fait que le consommateur devra prendre en charge le renvoi des marchandises en cas de rétractation et, si les marchandises ne peuvent pas être renvoyées par la poste ordinaire en raison de leur nature, les frais de renvoi des marchandises ;

h. si d'application, l'existence et les conditions des montants de garantie ou d'autres garanties financières que le consommateur doit payer ou proposer à la demande de l'entreprise ;

i. si d'application, la fonctionnalité de contenu numérique, en ce compris les dispositions de sécurité techniques applicables ;

j. si d'application, l'interopérabilité pertinente du contenu numérique avec le matériel et le logiciel dont l'entreprise est informée ou peut être raisonnablement supposée avoir été informée ;

k. si d'application, la possibilité d'accès à des procédures extrajudiciaires de règlement des plaintes ou des différends dont l'entreprise fait l'objet et la manière dont l'accès est donné.

6. Dans le cas d'une transaction de longue durée, la disposition du précédent alinéa s'applique uniquement pour la première livraison.

## **Article 7 - Droit de rétractation**

En cas de livraison de produits :

1. De En cas d'achat de produits, le consommateur peut résilier le contrat sans en indiquer les motifs pendant un délai de réflexion d'au moins 30 jours. L'entrepreneur peut demander au consommateur les motifs de la rétractation, mais ce dernier n'est pas tenu de les lui communiquer.

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. L'entrepreneur 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 ;

c. en cas d'accords pour une livraison régulière de produits pendant une période déterminée : le jour où le consommateur

ou un tiers désigné par lui a reçu le premier produit. En cas de livraison de services et de contenu numérique non-fourni sur un support matériel :

3. Sous réserve des articles 10.3 et 10.13, le consommateur peut résilier un contrat de services et un contrat de livraison de contenu numérique non-fourni sur un support matériel sans en indiquer les motifs pendant un délai de 30 jours. L'entrepreneur peut demander au consommateur les motifs de la rétractation, mais ce dernier n'est pas tenu de les lui communiquer.

4. Le délai de réflexion mentionné au troisième alinéa prend cours le jour suivant la conclusion de l'accord. Prolongation du délai de réflexion pour les produits, les services et le contenu numérique non-fourni sur un support matériel si aucune information n'est communiquée quant au droit de rétractation :

5. Si l'entrepreneur 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 mois après la fin du délai de réflexion initialement fixé conformément aux précédents alinéas de cet article.

6. Si l'entrepreneur a communiqué au consommateur les informations visées au précédent alinéa dans les douze mois suivant la date d'entrée en vigueur du délai de réflexion initial, le délai de réflexion expire 14 jours après la réception de ces informations par le consommateur.

#### **Article 8 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion**

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur manipulera avec soin le produit et l'emballage. Il ne déballera 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.

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. 3. Le consommateur n'est pas responsable de la dévalorisation du produit si l'entrepreneur ne lui a pas fourni toutes les informations légalement obligatoires concernant le droit de rétractation avant ou lors de la conclusion du contrat.

#### **Article 9 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et coûts engendrés**

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il en informe l'entrepreneur au cours du délai de réflexion à l'aide du formulaire de rétractation type ou de toute autre manière non équivoque.

2. Dans les plus brefs délais, mais dans les 14 jours à partir de la date suivant la notification visée au premier alinéa, le consommateur réexpédie le produit, ou le remet à (un mandataire de) l'entrepreneur. Cela n'est pas nécessaire si l'entrepreneur 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.

3. Le consommateur retourne le produit et tous les accessoires livrés avec celui-ci, si cela peut raisonnablement se faire, dans l'état et l'emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par l'entrepreneur.

4. Le risque et la charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation approprié et opportun appartiennent au consommateur.

5. Le consommateur supporte les frais directs de la réexpédition du produit. Si l'entrepreneur n'a pas signalé que le consommateur devait supporter ces frais ou si l'entrepreneur accepte de les supporter lui-même, le consommateur n'a pas besoin de prendre en charge les frais de la réexpédition.
6. Si le consommateur se rétracte, après avoir expressément demandé que l'exécution du service ou la livraison de gaz, d'eau ou d'électricité non conditionné pour la vente dans un volume limité ou une quantité déterminée prenne cours pendant le délai de réflexion, le consommateur devra à l'entrepreneur un montant proportionnel à la partie de l'engagement respectée par l'entrepreneur au moment de la rétractation, comparé au respect complet de l'engagement.
7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour l'exécution des services ou la livraison d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionné pour la vente dans un volume ou une quantité limitée, ou pour la livraison de chauffage urbain si : a. l'entrepreneur 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 ou la livraison du gaz, de l'eau, de l'électricité ou du chauffage urbain prenne cours pendant le délai de réflexion.
8. 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. l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.
9. Si l'utilisateur fait usage de son droit de rétractation, tous les contrats supplémentaires sont résiliés de plein droit.

#### **Article 10 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation**

1. Si l'entrepreneur autorise le consommateur à notifier sa rétractation par voie électronique, ce dernier enverra une confirmation de réception sans délai après avoir reçu cette notification.
2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements du consommateur, y compris les frais de livraison éventuels facturés par l'entrepreneur pour le retour du produit, dans les plus brefs délais, mais dans les 14 jours suivant la date à laquelle le consommateur a notifié sa rétractation. À moins que l'entrepreneur 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.
3. Pour le remboursement, l'entrepreneur utilise le même mode de paiement que celui employé par le consommateur, à moins que le consommateur n'accepte une autre méthode. Le remboursement n'engendre aucun frais pour le consommateur.
4. Si le consommateur a opté pour une méthode d'expédition plus onéreuse que le mode d'envoi standard le moins cher, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires engendrés pour la méthode plus onéreuse.

#### **Article 11 - Exclusion du droit de rétractation**

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement si l'entrepreneur l'a clairement indiqué sur l'offre, ou du moins dans les temps opportuns avant la conclusion du contrat :

1. Les produits ou services dont le prix est sujet à des fluctuations sur le marché financier que l'entrepreneur ne peut influencer et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation.
2. Les contrats qui sont conclus au cours d'une vente aux enchères publiques. Par vente aux enchères publiques, on entend une méthode de vente au sein de laquelle des produits, un contenu numérique et/ou des services sont offerts par un entrepreneur à un consommateur qui est personnellement présent ou qui a la possibilité d'être personnellement présent lors de la vente, dirigée par un commissaire-priseur, et lors de laquelle l'adjudicataire est obligé d'acheter les produits, le contenu numérique et/ou les services ;
3. Les contrats de service, après l'exécution complète du service, mais uniquement si :
4. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et
5. le consommateur a déclaré perdre son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a exécuté intégralement le contrat ;
6. Les contrats de service pour la mise à disposition d'équipements, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution particulière, autre que pour des fins résidentielles, le transport de marchandises, les services de location de véhicule et la restauration ;
7. Les contrats relatifs aux loisirs, si une date ou une période d'exécution particulière est prévue dans le contrat ;
8. 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 ;
9. Les produits qui se périment rapidement ou qui ont un court délai de conservation ;
10. 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 ;
11. Les produits qui, après la livraison, ont été définitivement mélangés à d'autres produits en raison de leur nature ;
12. Les boissons alcoolisées dont le prix est convenu lors de la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut se faire qu'après 30 jours, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché que l'entrepreneur ne peut influencer ;
13. Les enregistrements audio et vidéo et les programmes informatiques scellés qui ont été ouverts après la livraison ;
14. Les journaux, les revues ou les magazines, à l'exception des abonnements à ces derniers ;
15. La livraison d'un contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement si : a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et b. le consommateur a déclaré perdre son droit de rétractation par cet accord.

#### **Article 12 - Le prix**

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou des services proposés ne sont pas majorés, sauf en cas de modifications de prix résultant de changements de tarification de la TVA.
2. En dérogation à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits ou des services dont les prix sont sujets à des fluctuations sur le marché financier que l'entrepreneur ne peut influencer, contre des prix variables. Cette dépendance aux fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont mentionnés dans l'offre.
3. Des majorations de prix dans les 3 mois de la formation du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.

4. Des augmentations de prix à compter de 3 mois après la conclusion du contrat ne sont permises que si l'entrepreneur les a stipulées, et que : a. celles-ci résultent de règles ou de dispositions légales ; ou b. le consommateur a le pouvoir de résilier le contrat à partir du jour où l'augmentation de prix prend effet.
5. Les prix des produits ou des services stipulés dans l'offre s'entendent TVA comprise.

### **Article 13 - Conformité et Garantie**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, 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. Si convenu, l'entrepreneur garantit également que le produit convient pour un autre usage que son utilisation normale.
2. Une garantie supplémentaire offerte par l'entrepreneur, son fournisseur, fabricant ou importateur n'ôte rien aux droits et revendications que le consommateur peut faire valoir contre l'entrepreneur en vertu de la loi et/ou du contrat si l'entrepreneur n'a pas respecté sa partie du contrat.
3. Par garantie supplémentaire, on entend tout engagement de la part de l'entrepreneur, son fournisseur, importateur ou producteur au sein duquel il attribue des droits et prétentions particuliers au consommateur qui vont au-delà de ce que la loi autorise dans le cas où il ne respecte pas sa partie du contrat.

### **Article 14 - Livraison et exécution**

1. L'entrepreneur 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.
2. Sera considérée comme lieu de livraison l'adresse renseignée par le consommateur à l'entrepreneur.
3. En considération de ce qui est mentionné à ce propos à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera avec promptitude les commandes acceptées, et ce au plus tard dans les 30 jours, sauf si un délai de livraison distinct a été convenu. 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 30 jours après avoir passé la commande. Le consommateur a dans ce cas le droit de résilier le contrat sans frais, et a droit à une éventuelle indemnisation.
4. Dans le cas d'une résiliation conforme à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur dans les plus brefs délais.
5. Le risque de dégradation et/ou de perte de produits sera supporté par l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant désigné au préalable et notifié à l'entrepreneur, à moins qu'il n'en ait été expressément convenu autrement.

### **Article 15 - Transactions d'une durée déterminée et indéterminée : durée, résiliation et prolongation**

Résiliation :

1. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée qui tend à livrer régulièrement des produits (y compris de l'électricité) ou à prêter des services en observant les règles de résiliation convenues à cet effet ainsi qu'un délai de préavis d'un mois au plus.



2. Le consommateur peut à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée déterminée qui tend à livrer régulièrement des produits (y compris de l'électricité) ou à prêter des services à partir de la fin de la durée déterminée en observant les règles de résiliation convenues à cet effet ainsi qu'un délai de préavis d'un mois au plus.

3. À l'égard des contrats mentionnés aux alinéas précédents, le consommateur peut : - les résilier à tout moment, et il ne peut être forcé à les résilier à un moment déterminé ou dans une période déterminée ; - du moins les résilier de la façon dont il les a conclus ; - toujours les résilier en observant le même délai de préavis que stipulé par l'entrepreneur pour lui-même.

Prolongation :

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée qui tend à livrer régulièrement des produits (y compris de l'électricité) ou à prêter des services ne peut être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.

5. Un contrat, qui est conclu pour une durée déterminée et qui porte sur la livraison régulière de produits ou de services, peut uniquement être reconduit tacitement pour une durée indéterminée si une clause de reconduction tacite figure en caractères gras et dans un cadre au recto de la première page du contrat (dans laquelle la date limite d'opposition possible contre une reconduction est également mentionnée) et le consommateur peut le résilier à tout moment avec un délai de préavis d'un mois au plus.

6. Un contrat à durée limitée qui tend à livrer régulièrement des journaux, quotidiens, hebdomadaires et revues à titre de lancement (abonnement d'essai ou de lancement) ne sera pas prolongé tacitement et prend automatiquement fin à l'issue de la période d'essai ou de lancement.

Durée :

7. Dans le cas d'un contrat d'une durée de plus d'un an, le consommateur peut, après un an, résilier le contrat à tout moment en observant un délai de préavis d'un mois au plus, à moins que les exigences de la raison et de l'équité ne s'opposent à la résiliation avant la fin de la période convenue.

## **Article 16 - Paiement**

1. Pour autant qu'aucune autre disposition du contrat ou condition supplémentaire n'ait été convenue, les montants dus par le consommateur doivent d'abord être réglés dans les 14 jours suivant le début du délai de réflexion ou, si aucun délai de réflexion n'est applicable, dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de prestation de services, ce délai prend cours le jour suivant la réception par le consommateur de la confirmation du contrat.

2. Pour la vente de produits à des consommateurs, il ne peut jamais être stipulé dans les conditions générales un paiement anticipé supérieur à 50 %. Lorsqu'un paiement anticipé est stipulé, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du service correspondant avant que le paiement anticipé stipulé n'ait été effectué.

3. Le consommateur a l'obligation de signaler sans délai à l'entrepreneur les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.

4. 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 l'entrepreneur et après s'être vu accorder par l'entrepreneur un délai de 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 14 jours, et l'entrepreneur a le droit de porter en compte les frais de recouvrement extrajudiciaires engagés par lui. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum :

à 15 % sur les montants impayés jusque 2500 €, 10 % sur les 2500 € suivants, et 5 % sur les 5000 € suivants, avec un minimum de 40 €. L'entrepreneur peut s'écarter des montants et pourcentages susmentionnés en faveur du consommateur.

#### **Article 17 – Règlement des plaintes**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de traitement des plaintes suffisamment communiquée et examine la plainte conformément à cette procédure.
2. Les plaintes relatives à l'exécution du contrat doivent être introduites auprès de l'entrepreneur de façon complète et détaillée dans un délai approprié après la constatation des manquements par le consommateur.
3. Les plaintes introduites auprès de l'entrepreneur reçoivent réponse dans un délai de 14 jours à compter de leur date de réception. Si une plainte requiert une période de traitement prévisiblement plus longue, l'entrepreneur répond par un accusé de réception dans le délai de 14 jours et indique quand le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.
4. Une plainte relative à un produit, à un service ou à l'assistance de l'entrepreneur peut également être introduite à l'aide d'un formulaire de réclamation disponible sur la page consommateurs du site web de BeCommerce [www.becommerce.be](http://www.becommerce.be). La plainte est alors transmise aussi bien à l'entrepreneur concerné qu'à BeCommerce.be.
5. S'il ne peut être remédié à la plainte par accord mutuel dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois suivant l'introduction de la plainte, cela donne lieu à un litige pouvant être pris en charge par le service de règlement des différends.

#### **Article 18 - Litiges**

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels se rapportent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit belge.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur quant à la réalisation ou à l'exécution de contrats relatifs aux produits et services à livrer ou livrés par cet entrepreneur peuvent, eu égard aux dispositions qui suivent, être portés devant la Commission des Litiges BeCommerce (ou le juge, tant par le consommateur que par l'entrepreneur).
3. Un litige n'est pris en charge par la Commission des Litiges que si le consommateur a tout d'abord introduit sa plainte auprès de l'entrepreneur, dans le délai approprié.
4. La Commission des Litiges doit être saisie du litige par écrit, au plus tard trois mois après la naissance dudit litige.
5. Si le consommateur veut soumettre un litige à la Commission des Litiges, l'entrepreneur est lié à ce choix. Si l'entrepreneur veut le faire, le consommateur devra exprimer par écrit, dans les cinq semaines suivant la requête écrite émise par l'entrepreneur à ce sujet, s'il souhaite pareillement faire traiter le litige par le juge compétent en la matière. Si l'entrepreneur ne reçoit pas l'avis du consommateur dans ce délai de cinq semaines, il est alors autorisé à présenter le litige devant le tribunal compétent.
6. La Commission des Litiges statue dans les limites établies par le règlement de la Commission des Litiges. Les décisions de la Commission des Litiges sont rendues sous forme d'un avis contraignant.
7. La Commission des Litiges ne traitera pas un litige ou surseoir à son traitement si un sursis de paiement est accordé à l'entrepreneur, si celui-ci est mis en situation de faillite ou s'il a

effectivement mis fin à ses activités professionnelles avant qu'un litige ne soit traité par la commission en séance et qu'un prononcé final ait eu lieu.

8. Vous avez également la possibilité de soumettre votre réclamation à l'Organisation de Règlement des Litiges par l'intermédiaire de la plate-forme ODR européenne (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

#### **Article 19 - Garantie sectorielle**

1. BeCommerce reprendra, avec promptitude, les obligations de l'entrepreneur à l'égard du consommateur, pour ce qui concerne un avis contraignant infligé par la Commission des Litiges BeCommerce, si cet entrepreneur ne respecte pas ses obligations dans un délai fixé à cet effet dans l'avis contraignant. La reprise par BeCommerce d'obligations de l'entrepreneur est suspendue si et dans la mesure où cet avis contraignant est soumis au juge pour contrôle dans les deux 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.

2. 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 l'entrepreneur à BeCommerce.

#### **Article 20 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires**

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas être nuisibles au 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 21 - Modification des conditions générales**

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.

BeCommerce [www.becommerce.be](http://www.becommerce.be)

Wetenschapspark 1 – lab 1 Campuslaan 1

3590 Diepenbeek

Belgique



## Formulaire de rétractation type

Formulaire de rétractation type (Compléter ce formulaire et le renvoyer uniquement si vous voulez résilier le contrat)

À : HEMA NDSM-straat 10, 1033 SB Amsterdam

[klantendienstbelgie@hema.nl](mailto:klantendienstbelgie@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.