

## Conditions générales de vente Webshop

Ci-dessous sont décrites les conditions générales en vigueur pour le webshop de Belsack SA sur le site web [www.belsacknv.be](http://www.belsacknv.be).

### Index

**Article 1 – Identité du vendeur**

**Article 2 – Modalités et conditions**

**Article 3 – Offre**

**Article 4 – Commandes et réservations**

**Article 5 – Droit de rétractation**

**Article 6 – Prix**

**Article 7 – Paiement**

**Article 8 – Livraison et exécution**

**Article 9 – Garantie**

**Article 10 – Force majeure**

**Article 11 – Responsabilité**

**Article 12 – Utilisation de cookies**

**Article 13 – Vie privée**

**Article 14 – Propriété intellectuelle**

**Article 15 – Traitement des plaintes et litiges**

**Article 16 – Modification des conditions générales Webshop**

### Article 1 – Identité du vendeur

Nom du vendeur: Belsack SA.

Siège social: Chaussée de Bruxelles 190, 1500 Hal, Belgique.

Adresse du magasin: Chaussée de Bruxelles 190, 1500 Hal, Belgique.

Heures d'ouverture: du lundi au vendredi de 08h00 à 18h30, le samedi de 08h30 à 17h30.

Tél.: 02/361.01.00

Fax: 02/261.27.70

E-mail: [webshop@belsacknv.be](mailto:webshop@belsacknv.be)

TVA: 0412.420.343.

Numéro d'entreprise: 0412420343.

RPM: Chambre de Commerce, Boulevard de Waterloo 170, 1000 Bruxelles.

### Article 2 – Modalités et conditions

1. Les présentes conditions générales s'appliquent au webshop de Belsack SA. Elles s'appliquent à tout contrat conclu à distance entre le vendeur et le client, y compris les services optionnels (comme des livraisons ou du travail sur mesure). En effectuant une commande ou une réservation en ligne et en recourant à ces services, le client déclare avoir accepté l'intégralité des présentes conditions générales.

2. Le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du client avant la conclusion du contrat à distance. Tout client passant une commande ou une réservation par l'intermédiaire du webshop doit être en mesure de consulter ce texte et d'accepter expressément les conditions générales afin que la commande ou la réservation soit définitive.

3. Le vendeur déclare qu'il respecte la directive sur les droits des consommateurs, dont les principes sont décrits dans le code de conduite du label de qualité UNIZO. Belsack SA a souscrit au Règlement du label e-commerce d' UNIZO. Une copie de ce Règlement et un accès à la

procédure de gestion des plaintes d'UNIZO sont disponibles sur le site [www.unizo.be/ecommercelabel/](http://www.unizo.be/ecommercelabel/).

4. Si une disposition des présentes conditions générales est déclarée illégale, nulle ou invalide, la légalité, l'application et la validité des autres dispositions n'en seront en aucune façon affectées.

### **Article 3 – Offre**

1. L'offre comportera les produits proposés, les services optionnels et le contenu numérique du webshop.

2. Belsack SA tente d'offrir une description précise et complète des produits. Cette description sera suffisamment détaillée pour permettre une évaluation adéquate de l'offre par le client. Les illustrations publiées sur le webshop reflèteront fidèlement les services et les produits proposés. Les erreurs humaines ou les méprises manifestes dans l'offre n'engagent pas la responsabilité du vendeur.

3. L'offre est valable jusqu'à épuisement des stocks et peut à tout moment être adaptée ou supprimée par Belsack SA. Le vendeur ne peut être tenu responsable de la non-disponibilité d'un produit.

4. Si le client a des questions spécifiques au sujet, p.ex., la taille, la couleur, la disponibilité ou du délai ou du mode de livraison, il est invité à prendre contact au préalable avec le service client de Belsack SA.

5. Si une (partie de l')offre a une durée de validité limitée ou est effectuée sous conditions, ces informations sont explicitement mentionnées dans l'offre.

6. Conformément au règlement (UE) n° 305/2011 du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 établissant des conditions harmonisées de commercialisation pour les produits de construction et abrogeant la directive 89/106/CEE du Conseil, texte présentant de l'intérêt pour l'EEE, une copie des déclarations de performance des produits concernés est mise à la disposition du client par le service clientèle du vendeur.

### **Article 4 – Commandes et réservations**

1. Le déroulement des commandes (Article 4) et des réservations (Article 7) sur le webshop de Belsack SA est décrit ci-dessous.

2. Description de la procédure de commande: pour effectuer un achat sur le webshop, le client doit sélectionner et ajouter des produits et des services optionnels à son panier virtuel. Le client peut commander sur le webshop des produits qui font partie de l'assortiment mais qui ne sont pas en stock dans le magasin du vendeur. Belsack SA communiquera le délai de livraison indicatif par e-mail. Ensuite, le client accède à son compte personnel et indique si l'adresse de livraison est différente de l'adresse de facturation. A la page récapitulative suivante, le client doit accepter les conditions générales de vente et confirmer la commande en utilisant le bouton de commande. Le client sera ensuite redirigé vers la page de paiement (Article 7). Le contrat de vente est définitif dès que Belsack SA a reçu l'autorisation de la transaction de paiement de la part de l'émetteur de la carte de crédit ou de la banque. Le client recevra une confirmation de son achat par e-mail.

3. Description de la procédure de réservation : pour effectuer une réservation sur le webshop, le client doit sélectionner et ajouter des produits et des services optionnels à son panier virtuel. Le client accède ensuite à son compte personnel. A la page récapitulative suivante, le client doit accepter les conditions générales de vente et confirmer la réservation en utilisant le bouton de réservation. Le client recevra une confirmation de sa réservation par e-mail. Les articles réservés seront ensuite regroupés dans le magasin par le vendeur. Le client peut commander sur le webshop, des produits qui font partie de l'assortiment mais qui ne sont pas en stock dans le magasin du vendeur. Belsack SA communiquera le délai de livraison indicatif par e-mail. Le vendeur ne peut pas être tenu responsable de la non-préparation à temps ou des produits manquants. En

cas de réservation incomplète, Belsack NV fera son possible pour en informer le client. Les produits réservés sur le webshop seront retirés et payés au magasin physique. Le client a aussi la possibilité de payer immédiatement la réservation en ligne (cf. la procédure de commande). Les produits seront réservés pendant un maximum de 10 jours ouvrables. Les réservations qui ne sont pas retirées dans les 10 jours ouvrables, seront annulées.

4. Le vendeur prend toutes les mesures techniques adéquates pour protéger la sécurité des transmissions de données sur le webshop. Le vendeur prend également des mesures de sécurité concernant le paiement électronique.

5. Belsack SA est habilitée à refuser une commande à la suite d'un manquement grave du client en ce qui concerne les commandes de ce client.

### **Article 5 – Droit de rétractation**

1. Les dispositions de l'article 5 s'appliquent exclusivement aux clients qui achètent des articles en ligne sur le webshop de Belsack SA. Le droit de rétractation est donc exclusivement applicable aux contrats conclus par voie électronique, impliquant une commande avec un paiement effectué sur le webshop et une livraison à l'adresse de livraison du client.

2. Les conditions décrites ci-dessous ne sont pas applicables lors d'une réservation effectuée via le webshop avec retrait en magasin physique et paiement à la caisse au magasin physique du vendeur. Le service clientèle du vendeur déterminera les conditions d'échange et de retour pour les clients utilisant le service de réservation en ligne à ce moment-là.

3. Le client qui peut exercer le droit de rétractation (voir la première disposition de l'article 5), a le droit d'annuler le contrat sans motif, dans un délai de 14 jours calendrier. Le délai de rétractation expire 14 jours calendrier après la date à laquelle le client ou un tiers désigné par le client a réceptionné le produit et/ou les services. Dans le cas d'une commande qui comporte plusieurs produits qui, pour des raisons pratiques ou organisationnelles, ne peuvent être délivrés qu'en plusieurs livraisons différentes, le délai de rétractation expire 14 jours calendrier suivant la date à laquelle le client ou un tiers désigné par le client, a réceptionné le dernier produit.

4. Lorsque le client souhaite exercer son droit de rétractation, il en informe Belsack SA avant l'expiration du délai de réflexion au moyen d'une déclaration non équivoque. Ce souhait doit être exprimé par écrit et envoyé par fax, par courrier postal ou par courrier électronique. Le vendeur a prévu un modèle de formulaire de rétractation non obligatoire.

5. Le client doit renvoyer ou remettre immédiatement les biens à Belsack SA et, dans tous les cas, au plus tard 14 jours calendriers après la date à laquelle il a communiqué sa décision d'annuler le contrat au vendeur en utilisant le modèle de formulaire de rétractation ou une déclaration rédigée par le client lui-même.

6. Il n'y a pas de frais additionnels si le client lui-même ramène une (partie d'une) commande effectuée en ligne au magasin physique. La responsabilité et les frais directs du retour par un service courrier sont à la charge du client. Si les marchandises ne peuvent pas être renvoyées par la poste, le client est obligé de contacter le vendeur pour rassembler les marchandises. Dans ce cas-ci, Belsack SA indiquera le coût ou fera une estimation, s'il n'est raisonnablement pas possible de calculer les frais à l'avance.

7. En cas d'annulation du contrat conclu par voie électronique par le client, Belsack SA remboursera au client le paiement reçu du client, y compris les frais de livraison standard. Le remboursement aura lieu dans un délai maximum de 14 jours calendrier après que le vendeur a été informé de la décision du client d'annuler le contrat. Pour effectuer le remboursement, Belsack SA peut attendre d'avoir récupéré tous les biens en bon état (voir disposition 8 de l'article 5).

8. Seuls les articles se trouvant dans l'emballage original, y compris tous les accessoires, les notices d'utilisation et la facture ou preuve d'achat, peuvent être repris. Le client ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela lui permet de vérifier la nature, les caractéristiques

et le fonctionnement de ce produit. Si la valeur du produit renvoyé a diminué d'une manière ou d'une autre, Belsack SA se réserve le droit de tenir le client pour responsable et d'exiger des indemnités pour toute dépréciation des biens résultant de leur utilisation par le client au-delà de ce qui apparaît nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et fonctionnement des biens.

9. Les produits fabriqués selon les spécifications du client, qui ne sont pas préfabriqués et qui sont réalisés sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du client, sont exclus du droit de rétractation. Tous les articles qui sont faits sur commande, qui sont finis à l'atelier du vendeur (fraisage, découpage, chanfreinage, sciage et rabotage) ou qui sont fait sur mesure, ne peuvent pas être retournés.

10. Belsack SA rembourse le client avec le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale, sauf si ce dernier a explicitement accepté d'autres modalités. Des frais ne pourront en aucun cas être imputés au client pour ce remboursement.

### **Article 6 – Prix**

1. Tous les prix mentionnés sont exprimés en EURO.
2. Tous les prix mentionnés incluent systématiquement la TVA, Recupel et tous les autres impôts ou taxes à assumer obligatoirement par le client.
3. Belsack SA peut imputer des frais de port ou des frais administratifs en sus du prix de l'article. Des frais supplémentaires s'appliquent aussi pour les services optionnels comme le sciage, le rabotage, le découpage, le chanfreinage et le fraisage. Le vendeur en fera clairement mention à la page récapitulative avant la validation définitive de la commande.
4. Le service de réservation en ligne avec retrait en magasin physique du vendeur est gratuit.
5. Des frais supplémentaires ne seront pas appliqués pour le paiement électronique.

### **Article 7 – Paiement**

1. Les produits qui sont réservés sur le webshop peuvent être retirés et payés au magasin physique. Belsack SA accepte les moyens de paiement suivants : paiement au comptant, Bancontact/Mister Cash, Ecochèques/Ecopass et le chèque-cadeau de Belsack. Afin de garantir la sécurité des données personnelles, les données de transactions sont encryptées. En outre, le client peut aussi payer immédiatement la réservation en ligne (cf. les modes de paiement pour la procédure de commande comme décrits ci-dessous).

2. Les produits qui sont commandés sur le webshop seront payés à la fin de la procédure de commande en ligne. Afin de garantir la sécurité des données personnelles ainsi que le paiement en ligne, les données de transactions sont encryptées. Le webshop de Belsack SA accepte les moyens de paiement suivants : Bancontact/Mister Cash, cartes de crédits, iDEAL et par virement bancaire (voir ci-dessous). Les Ecochèques/Ecopass et le chèque-cadeau de Belsack ne sont pas acceptés comme moyen de paiement pour les commandes effectuées sur le webshop. Ils sont seulement utilisables à la caisse du magasin physique du vendeur en cas d'une réservation effectuée via le webshop avec retrait en magasin physique (voir ci-dessous).

3. Le fournisseur de paiements en ligne est Mollie. Ainsi la sécurité de toutes vos données et transactions est garantie. Plus d'informations sur [www.mollie.com/be-fr](http://www.mollie.com/be-fr).

4. Si le client a choisi le mode de paiement par virement bancaire, le montant doit être transféré exclusivement à le compte ci-dessous:

KBC BE47 7390 1392 7480

Le client est tenu de signaler sans délai à Belsack SA toute inexactitude dans les données de paiement communiquées.

### **Article 8 – Livraison et exécution**



1. Pour l'envoi de petits colis, Belsack SA coopère avec la société partenaire Bpost. Si une livraison est effectuée par l'intermédiaire de ce partenaire, cette information est déjà indiquée clairement sur la page du produit.
2. La livraison de petits colis par Bpost s'effectue à un tarif fixe unique de 7€, quel que soit le nombre d'articles par commande et quelle que soit l'adresse du destinataire. Bpost livre des commandes dans toute la Belgique via le webshop de Belsack.
3. La livraison de petits colis via Bpost ne prend en général que quelques jours, à condition que les articles commandés soient en stock dans le magasin physique de Belsack SA. Le client reçoit ensuite une confirmation par e-mail, dès que les marchandises sont prêtes pour le transport. Si les marchandises ne sont pas en stock, le client en est aussi informé. Dans ce cas, le service clientèle tentera de proposer une nouvelle date de livraison. Cette date de livraison est toujours approximative. Étant donné que Belsack SA dépend elle-même de livraisons de tiers, il n'est pas toujours possible de la prévoir avec exactitude.
4. Les grandes marchandises sont livrées avec un transport adapté. Si une commande doit être livrée par camion, c'est déjà indiqué clairement sur la page du produit.
5. La livraison de grandes marchandises en camion est soumise à des restrictions. Belsack ne livre des commandes en ligne que dans un rayon déterminé autour du magasin physique. Le client peut consulter cette information sur la page de produit d'un article par la fonction de recherche. Sur la base du code postal de l'adresse de livraison, il est clairement indiqué si la livraison peut se faire ou non par camion. Si c'est le cas, le client reçoit aussi un prix indicatif (TVA incl.).
6. La livraison de grandes marchandises en camion s'effectue toujours sur rendez-vous. Le service clientèle de Belsack SA prend d'abord toujours contact avec le client après réception de la commande en ligne, afin de fixer une date.
7. Tous les articles sont toujours livrés ensemble, sans la moindre exception. Dès qu'au moins un article de la commande ne peut être livré que par camion, la commande complète s'effectue de cette manière (également les articles qui normalement seraient concernés par le service des petits colis via Bpost).

## Article 9 – Garantie

1. En vertu de la loi du 21 septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation, le consommateur bénéficie de droits légaux. Cette garantie légale s'applique à compter de la date de livraison au premier propriétaire.
2. Belsack SA respecte le délai de garantie de deux ans minimum relatif aux biens de consommation. En cas de vice caché, chaque article peut être remplacé ou réparé sans frais jusqu'à deux ans après la date de livraison.
3. En cas de constatation d'un défaut, le client doit en informer le vendeur le plus rapidement possible. Dans tous les cas, tout défaut doit être signalé par le client dans un délai de deux mois suivant sa constatation. Par la suite, tout droit à une réparation ou un remplacement échoit.
4. Les défauts qui se manifestent après une période de six mois suivant la date d'achat ou de livraison au premier propriétaire, ne sont pas considérés comme des vices cachés, sans preuve du contraire fournie par le client.
5. Pour invoquer la garantie légale, le client doit présenter une preuve d'achat. Cette preuve d'achat est fournie à la caisse du magasin physique (en cas d'une réservation en ligne avec retrait des marchandises au magasin). En cas d'un achat sur le webshop, le mail de confirmation de paiement que le client a reçu après son achat, est valable comme preuve d'achat.
6. Pour invoquer la garantie légale des marchandises achetées en ligne et livrées au domicile du client, le client doit prendre contact avec le service clientèle de Belsack SA (voir Article 15).

7. La garantie légale n'est jamais applicable aux défauts résultant de négligences, de chutes, d'une utilisation de l'article contraire à l'objectif pour lequel il a été conçu, du non-respect des instructions d'utilisation ou du manuel, d'adaptions ou de modifications de l'article, d'une utilisation brutale, d'une intention malveillante, d'une manipulation inconsidérée, d'un mauvais entretien ou de tout autre usage anormal ou incorrect. Également tous les dommages résultant d'un incendie, d'un dégât des eaux, d'un impact de foudre, d'une catastrophe naturelle et d'un accident sont exclus de la garantie légale, ainsi que le remplacement d'accessoires qui doivent être remplacés régulièrement.

### **Article 10 – Force majeure**

1. Belsack SA se réserve le droit de ne pas respecter les obligations d'un contrat conclu par voie électronique en cas de force majeure. En cas de force majeure, le vendeur a le droit de suspendre le contrat de vente, soit pour la durée de la force majeure, soit définitivement.
2. Sont considérés comme un cas de force majeure: des inondations et des catastrophes naturelles, des incendies, des grèves, des coupures d'énergie, des perturbations d'un réseau de (télé)communication, des perturbations spécifiques à l'entreprise et l'indisponibilité temporaire du webshop. Toute autre situation indépendante de la volonté du vendeur et échappant au contrôle du vendeur qui empêche le respect des obligations du contrat, est également considérée comme force majeure.

### **Article 11 – Responsabilité**

1. Belsack SA n'est pas responsable du préjudice potentiel subi par un client en visitant le webshop. Le vendeur n'est pas davantage responsable des pannes techniques, des interruptions, des erreurs ou de l'indisponibilité temporaire du webshop.
2. Le webshop peut inclure des références vers d'autres sites web. Belsack SA n'est pas responsable du contenu de ces sites web ou de quelque autre forme de préjudice potentiel en visitant ces sites web.
3. Le vendeur n'est sous aucun prétexte responsable de pratiques frauduleuses en ligne de la part de tiers au nom du vendeur. Le client est invité à prendre contact avec le service clientèle de Belsack SA en cas de doute concernant une action ou une communication au nom de ou avec le logo de Belsack sur le webshop ou par e-mail.

### **Article 12 – Utilisation de cookies**

1. En visitant le webshop de Belsack SA, des 'cookies' peuvent être stockés sur le disque dur de l'ordinateur ou de l'appareil mobile du client. Ces cookies sont copiés par le serveur du site web sur le navigateur de l'ordinateur ou de l'appareil mobile lorsque le client consulte ce site web. Le cookie ne peut pas être utilisé pour l'identification de personnes. Il peut uniquement identifier une machine.
2. Des 'cookies de première partie' sont utilisés sur le webshop de Belsack SA. Ces cookies de première partie sont des cookies utilisés par le site visité et visent à assurer le fonctionnement optimal du webshop, comme la conservation des paramètres de l'utilisateur et des données personnelles.
3. En plaçant une commande sur le webshop de Belsack SA et en approuvant de ce fait les conditions générales, le client donne automatiquement son accord pour l'utilisation de cookies de première partie.

### **Article 13 – Vie privée**

1. Le responsable du traitement, Belsack SA, respecte la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Les données personnelles communiquées par le client au vendeur seront exclusivement utilisées aux fins suivantes:

- Le webshop (www.belsacknv.be) et les services offerts en ligne;
- La gestion de la relation client ;
- Des études de marché et le profilage des clients;
- Des actions promotionnelles ;
- Annoncer de nouveaux services et événements; faire des recommandations et suggérer des préférences ;
- L'optimisation des services.

2. Le client dispose d'un droit légal de consultation et de correction éventuelle de ses données personnelles. Il peut également s'opposer gratuitement à l'utilisation de ses données à des fins promotionnelles. Le client peut à tout moment s'adresser au service clientèle (belsack@belsacknv.be) ou au magasin (Belsack NV, Chaussée de Bruxelles 190, 1500 Hal) pour une demande de consultation, de correction ou d'opposition.

3. Le vendeur traite les données personnelles du client comme des informations confidentielles. Ces données ne seront pas transmises, louées ou vendues à des tiers.

4. Le vendeur effectue des statistiques en ligne anonymes concernant les visiteurs afin de déterminer quelles pages sur le webshop sont consultées et dans quelle mesure.

5. Le client est lui-même responsable de la confidentialité de ses données de connexion et de l'utilisation de son mot de passe. Le mot de passe du client est enregistré sous forme cryptée ; Belsack SA n'a donc pas accès à votre mot de passe.

### **Article 14 – Propriété intellectuelle**

1. Il est strictement interdit de télécharger et d'utiliser tout contenu sur le webshop de Belsack SA pour d'autres fins que des fins privées d'information.

2. Toutes les données, textes, logos, images et tout autre matériel visuel ou textuel, ainsi que le nom de domaine, les noms de marque et la dénomination commerciale sont protégés par les droits de la propriété intellectuelle dont peuvent se prévaloir Belsack SA, ses fournisseurs ou les fabricants. Sans autorisation préalable écrite des ayants-droit mentionnés ci-dessus, il est interdit de modifier, publier, distribuer, vendre, reproduire, diffuser ou présenter partiellement ou totalement à des fins commerciales.

### **Article 15 – Traitement des plaintes et litiges**

1. Après la constatation du défaut par le client, toutes les réclamations concernant l'exécution du contrat conclu par voie électronique, doivent être formulées par écrit en temps utile. Cette description adressée au vendeur doit être claire et soigneusement complète.

2. Si le client a des plaintes à formuler concernant des produits ou des services commandés sur le webshop de Belsack SA, il est invité à prendre contact avec le service clientèle dont les coordonnées sont les suivantes :

Belsack SA  
Chaussée de Bruxelles  
1500 Hal  
Belgique



Tél.: 02/361.01.00

E-mail: [webshop@belsacknv.be](mailto:webshop@belsacknv.be)

Belsack SA tente de traiter toutes les plaintes dans les 14 jours après leur réception. Si le délai de traitement est plus long, le vendeur envoie dans les 14 jours un avis de réception précisant le délai dans lequel le client peut s'attendre à une réponse plus complète. Un délai raisonnable de quatre semaines est prévu pour trouver une solution prise en concertation avec l'ensemble des parties engagées. Lorsque la réclamation ne peut pas être résolue en concertation, le client peut ouvrir un dossier de litige auprès d'un organe de règlement extrajudiciaire (voir disposition 3) ou auprès de la Chambre de Commerce (voir disposition 4).

3. Si la plainte du client ne peut pas être résolue par le vendeur dans le délai prévu, le client peut prendre contact avec les organes de règlement alternatif (extrajudiciaire) des litiges de consommation:

Service de Médiation pour le Consommateur  
Boulevard du Roi Albert II-laan 8, bte 1  
1000 Bruxelles  
Belgique  
Tél.: 02/702.52.00  
Fax: 02/808.71.20  
E-mail : [contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be)

Plateforme de la Commission européenne pour le Règlement en ligne des litiges:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Belsack SA a souscrit au Règlement du label e-commerce d' UNIZO. Une copie de ce Règlement et un accès à la procédure de gestion des plaintes d'UNIZO sont disponibles sur le site [www.unizo.be/ecommercelabel/](http://www.unizo.be/ecommercelabel/).

4. Le droit belge est applicable, à l'exception des règles de droit international privé concernant le droit applicable. En cas de litige judiciaire, seul le tribunal de l'arrondissement est compétent : Chambre de Commerce, Boulevard de Waterloo 170 à 1000 Bruxelles.

#### **Article 16 – Modification des conditions générales Webshop**

Belsack SA se réserve le droit de modifier le contenu des conditions générales du webshop en tout temps et pour quelque raison que ce soit, sans notification préalable.