

## Conditions générales de vente consommateurs

1. Champ d'application :
  - a. Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des contrats que Culobel Assembly (ci-après dénommée « le vendeur ») conclut avec des consommateurs, pour autant que la vente ait lieu à distance ou hors des espaces de vente et à l'exclusion expresse des conditions générales ou particulières (d'achat) du consommateur.
  - b. Le bon de commande et autres informations communiquées au consommateur sur un support durable font partie intégrante du présent contrat. Les accords particuliers conclus entre le vendeur et le consommateur priment les présentes conditions générales de vente pour autant qu'ils soient consignés par écrit et expressément acceptés par les deux parties.
  - c. Les contrats avec des entreprises sont soumis à des conditions dérogatoires qui peuvent être consultées à la suite des présentes conditions ou sur notre site Web.
2. Formation du contrat :
  - a. Les contrats conclus par le biais de la boutique en ligne sont établis à la réception du paiement par le vendeur.
  - b. Le vendeur se réserve le droit d'annuler une commande passée dans les 10 jours ouvrables qui suivent sa réception si le stock est insuffisant ou si la livraison ne peut s'effectuer aux présentes conditions. En cas d'annulation par le vendeur, le consommateur est informé immédiatement et les montants payés sont remboursés.
  - c. Sauf mention contraire dans l'offre, toutes les offres sont irrévocables pendant trente jours calendrier. L'offre expire si le consommateur ne l'a pas acceptée durant cette période.
3. Exécution :
  - a. Les informations communiquées entre autres dans les catalogues, dépliants, lettres, publicités, images, sites Web, listes de prix et conseils (concernant notamment les dimensions, couleurs, volumes, numéros de référence, stocks et prix) sont de nature indicative et fournies par le vendeur au mieux de ses capacités.
  - b. Le vendeur se réserve le droit de livrer un modèle présentant des caractéristiques différentes mineures.
4. Délai de livraison :
  - a. Le délai de livraison mentionné dans les commandes en ligne ou dans nos offres est de nature indicative et ne lie pas le vendeur.
  - b. Le délai de livraison maximal est de 16 semaines à compter du premier jour ouvrable qui suit celui de la commande.
  - c. Le délai de livraison commence en tout cas le premier jour ouvrable qui suit celui du paiement de l'acompte par le consommateur.
5. Livraison :
  - a. Sauf convention contraire, la livraison des biens s'effectue au siège du vendeur. Le consommateur supporte le risque de perte et d'endommagement dès que ce dernier ou un tiers désigné par lui, autre que le transporteur, en prend physiquement possession. Le risque est cependant transféré au consommateur à la livraison au transporteur dès lors que ce dernier a été chargé du transport des biens par le consommateur et que le choix n'a pas été proposé par le vendeur, sans préjudice des droits dont le consommateur dispose à l'égard du transporteur.
  - b. En cas de livraison à une adresse autre que le siège du vendeur, le consommateur est tenu de permettre la livraison (l'installation éventuelle) au lieu et à la date convenus. L'installation requiert 2h30 sur une surface solide, 4h30 sur une surface meuble. En cas de dépassement de ce délai ou d'impossibilité de livrer en raison du non-respect par le consommateur des conditions exigées, le vendeur est habilité à facturer au consommateur des frais de main-d'œuvre supplémentaires à concurrence de 75 €/heure, des frais de transport, des frais de garde, des frais de conservation de la chose et/ou des heures d'attente. La livraison peut se poursuivre pendant ces durées si les conditions suivantes sont prévues :
    - i. L'adresse de livraison doit être accessible par le réseau routier.
    - ii. Il est prévu un passage libre de 2,5 m de largeur et de 2,3 m de hauteur, sans obstacles ni différences de hauteur importantes (escaliers, max. 3 % de déclivité, sauf pour les Velo-Boxx modulables : 2 %, etc.).
    - iii. Il est également prévu un emplacement de parking de 20 m pour le camion équipé d'une ridelle.
    - iv. Les îles ne sont pas desservies.
  - c. Les amendes et frais complémentaires éventuels liés au parking sont à la charge du client. Après rendez-vous fixé préalablement par téléphone, les articles sont livrés (sur palettes) par un camion jusqu'au bord du trottoir.
6. Facturation, prix et paiement :
  - a. Le bon de commande peut prévoir le paiement d'un acompte. Sauf convention contraire, le consommateur paiera le montant intégral, ou le solde après le paiement de l'acompte, au comptant au plus tard à la livraison.
  - b. Seuls les paiements par Bancontact ou par chèque bancaire sont acceptés sur les lieux de la livraison. Si un tel paiement s'avère impossible, le client est tenu de virer le solde avant la livraison. Ce paiement n'est valable que si le vendeur en a été crédité. La remise d'un chèque bancaire n'équivaut pas à un paiement. Celui-ci ne sera accepté que sous réserve d'encaissement.
  - c. En cas de retard de paiement du consommateur, des frais de rappel (min. 7,5 €/document) et de mise en demeure (min. 15 €/document) lui seront portés en compte.
  - d. En cas de retard de paiement, le vendeur a droit, de plein droit et sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, à des intérêts de retard équivalant au taux d'intérêt légal et à une indemnité de 10 % du montant de la facture en souffrance ou du montant impayé à l'échéance. Le consommateur peut faire valoir ces mêmes conditions en cas de paiement tardif des dettes du vendeur à l'égard du consommateur.
7. Défaillance et résiliation :
  - a. Si le vendeur ne livre pas les biens dans le délai convenu, le consommateur est habilité à résilier le contrat par courrier recommandé. Le cas échéant, le vendeur est tenu de rembourser intégralement les montants reçus au consommateur.

- b. Si le consommateur ne respecte pas le délai de paiement convenu, le vendeur est habilité à résilier le contrat par courrier recommandé.
  - c. La partie invoquant la force majeure en informe l'autre partie par courrier recommandé dans les huit jours calendrier qui suivent la prise de connaissance de l'incident.
8. Droit de rétractation :
- a. En cas de vente conclue par contrat à distance ou hors des espaces de vente, le consommateur est habilité à résilier le contrat sans indication de motif dans un délai de quatorze jours calendrier suivant la livraison des biens. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour où le consommateur, ou un tiers désigné par lui, prend physiquement possession du bien.
  - b. Le vendeur exclut expressément les biens réalisés sur mesure (notamment des couleurs personnalisées, des logos ou l'utilisation de matériaux autres que les matériaux habituels) du droit de rétractation.
  - c. Le consommateur ne débarrera ou n'utilisera le produit à la livraison que dans la mesure nécessaire pour évaluer s'il souhaite conserver le produit. Une évaluation normale, telle qu'elle aurait lieu dans un magasin physique, est prise comme référence à cet effet (ce qui se limite à constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des biens).
  - d. L'installation par le consommateur ou un tiers désigné par lui n'est pas considérée comme étant une évaluation normale, telle qu'elle s'effectuerait dans un magasin physique, et peut donner lieu à une compensation au vendeur. (Voir 8.i.)
  - e. Une fois l'installation (également par des installateurs désignés par le vendeur) d'un modèle de la série Velo-Boxx PRO réalisée, les biens sont irrévocablement mélangés à d'autres produits et le vendeur n'est plus tenu d'octroyer le droit de rétractation, conformément à l'art. VI.53, 6° ou à l'art. VI.73, 6° CDE.
  - f. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il retournera le produit au vendeur avec tous les accessoires fournis et – si cela est raisonnablement possible – dans l'état initial et l'emballage original, conformément aux instructions raisonnables et explicites fournies par le vendeur. Le consommateur est tenu de retourner les biens dans les quatorze jours qui suivent celui où il a communiqué au vendeur sa décision de se rétracter du contrat. Les frais engagés pour retourner le bien sont à la charge du consommateur.
  - g. Le vendeur est tenu de rembourser sans délai tous les paiements reçus du consommateur, y compris les frais de livraison, et en tous cas dans les quatorze jours qui suivent celui où il a été informé de la décision de rétractation. Dans ce cadre, le vendeur peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait récupéré la totalité des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni la preuve qu'il les a retournés, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Si le consommateur a choisi une méthode de livraison différente de la méthode de livraison standard, le vendeur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires de cette autre méthode de livraison.
  - h. Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur contacte le vendeur, de préférence par courriel à l'adresse [info@velo-boxx.com](mailto:info@velo-boxx.com). Le consommateur utilise à cet effet le [formulaire de rétractation type](#). Un contact téléphonique est possible au numéro +32 53 53 00 00.
  - i. Si le produit retourné a perdu de la valeur de quelque manière que ce soit, le consommateur est tenu de compenser cette perte de valeur au vendeur. Cette perte de valeur représente la différence entre le prix de vente original et le prix que le vendeur peut facturer aux nouveaux acheteurs du produit. À titre indicatif, on peut affirmer qu'un Velo-Boxx perd en moyenne 50 % de sa valeur après désinstallation et revente.
9. Suspension, dissolution et droit de rétention :
- a. En cas d'incapacité de l'une des parties à respecter ses obligations, l'autre partie est habilitée :
    - i. Après l'envoi d'un courrier recommandé resté sans suite pendant dix jours calendrier, à suspendre ses prestations jusqu'à ce que l'autre partie ait respecté ses obligations ;
    - ii. À considérer le contrat comme résilié, sans qu'une intervention judiciaire soit nécessaire, si l'autre partie n'a pas respecté ses obligations dans les dix jours calendrier qui suivent l'envoi d'un courrier recommandé. Le cas échéant, la partie défaillante sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure, de dommages-intérêts équivalant à 10 % du prix total, sans préjudice du droit de prouver des dommages plus élevés. Si le bien commandé est déjà en production, les dommages-intérêts dus par le consommateur s'élèveront à 80 % du prix total.
    - iii. Enfin, le vendeur peut aussi exercer un droit de rétention sur les biens déjà produits, mais non encore livrés, dont le vendeur assure la détention matérielle pour le consommateur, et ce, jusqu'à la garantie de paiement de toutes les factures exigibles conformément aux présentes conditions. Le cas échéant, des frais de garde peuvent également être facturés au tarif habituel.
10. Réserve de propriété :
- a. La propriété des biens livrés n'est transférée au client que lorsque celui-ci a rempli ses obligations de paiement résultant du contrat à la base de la livraison et d'autres contrats conclus antérieurement, y compris d'éventuels dommages-intérêts, frais, intérêts ou pénalités.
  - b. En cas de non-respect des obligations de paiement ou en cas de crainte fondée que le consommateur ne s'en acquittera pas, le vendeur est habilité à reprendre les biens à tout moment. Le client accorde le libre accès au vendeur pour reprendre les biens.
11. Défauts visibles et conformité :
- a. Les défauts visibles et vices de conformité doivent être signalés au vendeur par courrier recommandé au plus tard dans les 10 jours calendrier qui suivent la livraison.
  - b. En l'absence de communication des défauts visibles en temps utile, le vendeur décline toute responsabilité pour ces vices.
12. Garantie :
- a. Le vendeur garantit la conformité des biens de consommation qu'il propose, tel que prévu dans la garantie légale du consommateur. Cette garantie s'élève à deux ans pour les biens de consommation. Par conséquent, les vices ou défauts du bien seront réparés gratuitement ou remplacés jusque 2 ans après sa livraison.
  - b. Un vice ou défaut éventuel doit être signalé au vendeur dans les 2 mois qui suivent sa constatation. Tout droit à une réparation ou à un remplacement expire ensuite. Si le défaut ou le vice se manifeste dans les 6 mois qui suivent la livraison, il est réputé avoir existé avant la livraison, à moins que le vendeur puisse

- prouver le contraire. Après 6 mois, le consommateur est tenu de prouver lui-même que le vice existait déjà à la livraison.
- c. Durant la période précitée, le vendeur s'engage à remplacer ou à réparer l'article (ou une partie de celui-ci) gratuitement, sauf si cela s'avérait impossible ou disproportionné. Le consommateur qui ne peut bénéficier d'une réparation ou d'un remplacement a le droit d'exiger une réduction de prix adaptée ou la résiliation du contrat d'achat. La résiliation du contrat d'achat ne peut cependant pas être demandée si le vice est d'importance mineure.
  - d. En effet, le consommateur ne peut pas faire appel à la garantie légale en cas de modification du délai, du lieu de livraison ou de vices dont il avait connaissance au moment de l'achat.
  - e. Sont notamment exclus de la garantie légale :
    - i. tous les dommages directs ou indirects occasionnés au bien après la livraison (p. ex. par un accrochage, des chocs, une chute, etc.) ;
    - ii. le remplacement des accessoires ou dispositifs à remplacer régulièrement ;
    - iii. les défaillances à la suite d'un incendie, d'un dégât des eaux, de la foudre, d'accidents ou de catastrophes naturelles ;
    - iv. les défauts causés intentionnellement, par négligence ou par un traitement inapproprié, un défaut d'entretien, une utilisation anormale ou une utilisation contraire aux prescriptions du vendeur ;
  - f. Pour faire appel à la garantie, le consommateur doit pouvoir produire la facture ou la preuve d'achat originale. La période de garantie commence à courir au moment de la livraison. Il ne peut être fait appel à la garantie qu'à l'égard du vendeur. En cas d'installation par des tiers qui ne sont pas recommandés ou agréés par le vendeur, le vendeur ne garantit que la solidité des composants qu'il a fournis.
13. Service à la clientèle et service après-vente :
- a. Le service à la clientèle du vendeur est joignable par téléphone au numéro +32 53 53 00 00, par courriel à l'adresse [info@velo-boxx.com](mailto:info@velo-boxx.com) ou par courrier à l'adresse Hekkestraat 16, 9308 Hofstade, Belgique.
  - b. Après la vente, le vendeur propose des services de dépannage, de maintenance et de réparation non couverts par la garantie à des tarifs à fixer contractuellement.
14. Droit applicable et tribunal compétent :
- a. La formation, la validité, l'exécution et l'interprétation du présent contrat sont régies par le droit belge.
  - b. Sans préjudice du Règlement (UE) n° 1215/2012 et hormis les cas où la loi détermine expressément le juge compétent pour prendre connaissance de la demande, celle-ci peut, en cas de litige, être portée au choix du demandeur :
    - i. devant le juge du domicile du défendeur ou d'un des défendeurs ;
    - ii. devant le juge du lieu dans lequel les obligations en litige ou l'une d'elles sont nées ou dans lequel elles sont, ont été ou doivent être exécutées ;
    - iii. devant le juge du lieu où l'huissier de justice a parlé à la personne du défendeur si celui-ci, ni le cas échéant aucun des défendeurs n'a de domicile en Belgique ou à l'étranger.
15. Données à caractère personnel :
- a. Les données à caractère personnel sont traitées sous la responsabilité du responsable du traitement Culobel Assembly SA, dont le siège social est établi Hekkestraat 16, 9308 Hofstade, Belgique, numéro BCE 0899 017 180.
  - b. Les données à caractère personnel du consommateur sont destinées exclusivement aux fins de gestion de la clientèle (y compris l'exécution du contrat, la prestation de services, la garantie et la sécurité) du responsable de traitement et des sociétés liées au responsable du traitement. Si le consommateur l'autorise, les données seront enregistrées et, le cas échéant, utilisées à des fins de marketing direct.
  - c. Les données à caractère personnel que le responsable du traitement demande aux consommateurs de communiquer peuvent être nécessaires à la formation et à l'exécution de la convention. La non-communication de ces données peut rendre la conclusion ou la bonne exécution de la convention impossible.
  - d. Le responsable du traitement collecte le nom et le prénom, l'adresse et les données de contact (téléphone, e-mail) communiqués lors du placement d'une commande.
  - e. Le responsable du traitement conserve les données à caractère personnel collectées dans le cadre du contrat pendant toute la durée de la relation contractuelle, prolongée des délais de conservation légaux ou du délai de prescription afin de pouvoir faire face à une demande ou un recours éventuel, introduit(e) après la fin de la relation contractuelle.
  - f. Le responsable du traitement conserve les données à caractère personnel concernant les prospects ou les demandes de relation client auxquelles le responsable du traitement n'a pas donné suite jusque deux après la collecte des données ou le refus de la demande.
  - g. Les données à caractère personnel peuvent être communiquées à des tiers afin de permettre l'exécution du contrat (entre autres, le transporteur et/ou l'installateur et/ou d'autres membres du groupe Culobel). Les données à caractère personnel ne seront en aucun cas communiquées à des tiers qui ne contribuent pas à l'exécution du contrat.
  - h. Le responsable du traitement a pris toutes les mesures requises pour préserver la confidentialité des données à caractère personnel et pour s'armer contre un accès non autorisé, l'usage abusif, la modification ou la suppression de ces données. Le responsable du traitement suit à cet effet les normes en matière de sécurité et de continuité du service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications, ainsi que ceux de ses partenaires.
  - i. La personne intéressée a le droit de :
    - i. d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, le cas échéant, de les consulter et d'en obtenir une copie ;
    - ii. demander que les données à caractère personnel incorrectes ou incomplètes la concernant soient rectifiées et, le cas échéant, complétées ;
    - iii. de faire supprimer ses données à caractère personnel dans certains cas ;
    - iv. de faire limiter ses données à caractère personnel dans certains cas ;

- v. de s'opposer, pour des raisons liées à sa situation spécifique, au traitement des données à caractère personnel sur la base des intérêts légitimes du responsable du traitement. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre l'existence de motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui priment les intérêts, les droits et les libertés de la personne concernée.
  - vi. de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris au profilage effectué à des fins de marketing direct ;
  - vii. de recevoir les données à caractère personnel qu'elle a communiquées au responsable du traitement dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;
  - viii. de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement.
- j. Pour toutes questions et explications, veuillez consulter en premier lieu la [Politique générale de protection des données du Groupe Culobel](#).
  - k. Les droits mentionnés au point 15.i. peuvent être exercés à tout moment en adressant une demande à [GDPR@culobel.com](mailto:GDPR@culobel.com) ou en prenant contact par téléphone au numéro +32 53 777.888. L'organisation peut demander à la personne intéressée de s'identifier pour s'assurer que l'exercice des droits est effectivement demandé par elle.
16. Nullité : les parties reconnaissent que la nullité de l'une des clauses du contrat n'entraîne pas la nullité de l'ensemble du contrat. Dans ce cas, les parties s'engagent à remplacer la clause frappée de nullité par une clause valable qui se rapproche le plus possible de l'intention initiale des parties.
17. Cessibilité du contrat : le vendeur est habilité à céder le présent contrat et son exécution à d'autres entreprises du groupe Culobel. Dans ce cas, la continuité des délais et des conditions est d'application.



Velo-Boxx®