

Conditions Générales TRAPP. Webshop

www.trapp.be

Table des matières

- Article 1 – Identité de l'entreprise
- Article 2 – Champ d'application & conditions
- Article 3 – Notre offre et votre commande
- Article 4 – Droit de rétractation
- Article 5 – Prix
- Article 6 – Paiement
- Article 7 – Conformité et garantie
- Article 8 – Livraison et exécution
- Article 9 – Force Majeure
- Article 10 – Propriété intellectuelle
- Article 11 – Procédure de plainte

ARTICLE 1 IDENTITÉ DE L'ENTREPRISE

Nous sommes : Abdij Onze-Lieve-Vrouw van Nazareth VZW
Opérant sous la marque TRAPP.
Abdijlaan 9
2960 Brecht
België

Adresse e-mail : : info@trapp.be

Numéro de téléphone: : 00 32 3 313 92 50

Numéro d'entreprise (BCE): BE 0406 678 042

Numéro de compte bancaire : BE 25 7360 6342 0482

ARTICLE 2 CHAMP D'APPLICATION & CONDITIONS

1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à chaque offre entre nous, TRAPP., comme webshop et vous comme consommateur (consommateur : toute personne physique qui conclut un contrat à distance avec l'entreprise en vue d'acquérir ou d'utiliser les produits ou services de l'entreprise à des fins excluant toute utilisation professionnelle).
2. L'adresse de livraison fournie par le consommateur doit se trouver dans l'EU. Si vous indiquez une adresse de livraison dans un autre pays, nous pouvons refuser votre commande.
3. Afin de passer une commande, vous devez avoir au moins 18 ans. Si vous n'avez pas 18 ans, nous vous demandons d'obtenir le consentement préalable de vos parents ou votre tuteur ou représentant légal afin de passer une commande. Si nous remarquons que la commande a été faite par un mineur, nous pouvons la refuser.
4. En utilisant le site internet www.trapp.be et/ou en y plaçant une commande, vous acceptez les présentes Conditions Générales, disponibles sur le site internet mentionné, d'où vous pouvez les sauvegarder ou imprimer.
5. Dans le cas où, outre ces Conditions Générales des conditions spécifiques sont applicables, ce qui précède s'applique également à ces conditions particulières. En cas de contradiction entre les articles des présentes Conditions Générales et ceux des conditions spécifiques, le consommateur peut toujours se prévaloir de la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

ARTICLE 3 NOTRE OFFRE ET VOTRE COMMANDE

1. Si une offre est valide pour une durée limitée ou est soumise à certaines conditions, ceci est toujours mentionné expressément dans l'offre.
2. Notre offre contient une description si complète et précise que possible des produits offerts ainsi que du processus de commande. La description est suffisamment détaillée pour vous permettre d'évaluer correctement l'offre. Si nous faisons usage d'illustrations, celles-ci sont une représentation fidèle des produits offerts. Si nous nous trompons néanmoins (l'erreur est humaine), nous ne sommes pas obligés de livrer le produit de l'erreur.
3. Votre commande sera complète et le contrat naît dès que nous avons confirmé votre commande par e-mail et dès que nous avons reçu l'approbation de votre transaction, de l'émetteur de votre carte bancaire. Nous acceptons Bancontact, iDEAL et le Bouton de paiement KBC. Nous ne sommes pas responsables pour des retards de livraison et/ou non-livraison de votre commande si ces retards sont dus au refus de votre paiement par l'émetteur de votre carte. Aucune commande n'est acceptée ni traitée sans paiement valide au nom du titulaire (enregistré) de la carte.

4. Pour acheter un produit, vous devez l'ajouter à votre panier. Ensuite, vous remplissez vos données personnelles ainsi que vos données de facturation. Votre commande sera envoyée à l'adresse de votre choix. Dans la dernière étape du procédé de commande, vous verrez une page de résumé où il vous sera demandé d'accepter nos Conditions Générales et de confirmer votre paiement par l'activation d'un bouton avec la mention « commande avec obligation de paiement ». Après avoir complété ces étapes, votre achat sera définitif.

ARTICLE 4 DROIT DE RÉTRACTATION

1. Pour tout achat, vous disposez d'un droit de rétraction fixé à 14 jours calendrier à compter de la livraison. Pendant ce temps vous pouvez retourner votre commande sans pénalité et sans indication de motif (les frais de retour sont à votre charge). Dans les 14 jours suivant le retour correcte de votre commande, nous vous rembourserons l'intégralité du prix d'achat sur le numéro de compte que vous nous avez donné.

2. Les frais de retour sont à votre charge.

3. Les produits retournés ne peuvent pas être usés. Si vous renvoyer des produits, vous devez les accompagner de tous les accessoires livrés et dans son état et emballage initial.

4. Vous pouvez renvoyer votre paquet par la poste ou par service courrier, ou retourner les produits vous-même a à TRAPP., Abbaye O.L.Vrouw van Nazareth, Abdijlaan 9, 2960 Brecht, Belgique.

5. Pour exécuter votre droit de rétraction d'une manière correcte et rapide, vous remplissez le formulaire de retour. Vous nous transmettez le formulaire de retour via email à info@trapp.be. Nous vous renverrons un accusé de réception de la rétractation. Vous imprimez le formulaire rempli, y mettez votre signature, et l'incluez dans votre paquet de retour. Vous envoyez ou apportez le paquet à : TRAPP., Abbaye O.L.Vrouw van Nazareth, Abdijlaan 9, 2960 Brecht, Belgique.

FORMULAIRE DE RETOUR

Veillez compléter et envoyer par e-mail à info@trapp.be et imprimer et inclure signé dans votre paquet de retour.

- Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du (des) produit(s) ci-dessous :

- Nom(s) et nombre(s) de(s) produit(s) :

- Commandé le :

- Reçu le :

- Montant payé :

- Nom du consommateur :

- Adresse du consommateur :

- Compte bancaire où le montant payé pour le(s) produit(s) retourné(s) sera remboursé :

- titulaire du compte :

- IBAN :

- BIC :

- Signature du consommateur (uniquement pour le formulaire sur papier)

- Date

Raison de retour (facultatif) :

ARTICLE 5 PRIX

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits proposés ne sont pas augmentés, sauf modifications de prix consécutives à des changements de tarifs TVA.
2. Nos prix incluent toutes les taxes, impôts et services. Il n'y aura donc jamais de surprise pour vous. Cependant, nous pouvons décider de mettre à votre charge les frais de livraison. Dans ce cas, nous vous en notifierons avant la confirmation définitive de votre commande.

ARTICLE 6 PAIEMENT

1. Le paiement est limité aux modes de paiement proposés sur notre Site Internet (voyez 3.3).
2. Pour garantir un paiement en ligne sécurisé et garantir la sécurité de vos données à caractère personnel, les données de transaction sont chiffrées avec une technologie SSL envoyée sur le net. Pour payer avec SSL, vous n'avez besoin de software spécial. Vous reconnaissez une connexion-SSL sécurisée à la « serrure » présente dans la barre de statut de votre navigateur.

ARTICLE 7 CONFORMITÉ ET GARANTIE

1. Nous garantissons que nos produits sont conformes à votre commande et répondent aux attentes normales que vous pouvez avoir tenant compte des spécifications du produit. Nous garantissons également que nos produits répondent au prescrit de l'ensemble des lois existantes au moment de votre commande.

ARTICLE 8 LIVRAISON ET EXÉCUTION

1. Les livraisons prennent place à l'adresse de livraison communiquée lors de votre commande.
2. Si le produit commandé est en stock, nous veillons à livrer endéans 1 à 5 jours ouvrables. Les articles qui ne sont pas en stock, sont livrés si rapide que possibles et endéans 30 jours ouvrables au maximum. Nous vous informons de la date de livraisons dans votre confirmation de commande.
3. Les livraisons sont réalisées par GLS, Post.nl ou une autre compagnie de transport.
4. Si nous ne pouvons pas livrer à temps, nous vous en informerons toujours avant la date de livraison prévue. Si nous ne vous informons pas à temps, vous avez le droit d'annuler votre commande sans frais. Dans ce cas, nous vous rembourserons dans les 30 jours suivant l'annulation.
5. L'envoi de votre commande a toujours lieu à notre risque, de sorte que vous ne devez jamais vous soucier d'éventuelles pertes de marchandises dans la poste. L'envoi de retour de

marchandises que vous nous retournez dans les 14 jours suivant l'achat a toujours lieu à votre propre risque.

6. Si les marchandises livrées par nos soins ont été endommagées pendant le transport, ne correspondent pas aux articles figurant sur le bon de livraison, ou ne correspondent pas avec les articles que vous avez commandés, vous devez le nous signaler le plus tôt possible, et au plus tard dans les 3 jours après réception, et vous devez ensuite nous retourner les articles avec le formulaire de retour en question dans les 14 jours suivant la réception. Si vous avez des questions en complétant ce formulaire, vous pouvez contacter un de nos collaborateurs à l'adresse email info@trapp.be.

Nous ne sommes en aucun cas responsables des dommages consécutifs liés à une livraison tardive ou à une absence de livraison par le transporteur. Notre responsabilité sera limitée à la valeur des articles dont il a été prouvé qu'ils n'ont pas été reçu par le client.

ARTICLE 9 FORCE MAJEURE

1. En cas de force majeure, nous ne sommes pas tenus de respecter nos obligations à l'égard des consommateurs. Dans ce cas, nous avons soit le droit de suspendre nos obligations pour la durée de l'événement de force majeure, soit d'annuler définitivement votre commande.

2. On entend par force majeure toute circonstance indépendante de notre volonté par laquelle le respect de nos obligations à votre égard est rendu entièrement ou partiellement impossible. Ces circonstances sont entre autres : les grèves, le lock-out, les conflits du travail, l'incendie, les incidents techniques, les pannes d'énergie, les perturbations dans les réseaux ou lignes (de télécommunications) ou autres systèmes de communication utilisés et/ou la non disponibilité de notre Site Internet, l'absence de livraison ou la livraison tardive des fournisseurs ou d'autres tiers, ...

ARTICLE 10 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1. Le consommateur reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle liés à l'information fournie, aux communications ou aux autres déclarations concernant les Produits, logos, et/ou le Site Internet appartiennent à TRAPP., ses sous-traitants ou d'autres titulaires.

2. Il est interdit à le consommateur de faire usage de et/ou d'apporter des modifications aux droits de propriété intellectuelle tels que décrits dans cet article, comme par exemple reproduire ou copier des dessins, textes, logos, ... sans autorisation expresse préalable et écrite de TRAPP., ses sous-traitants ou autres titulaires.

ARTICLE 11 PROCÉDURE DE PLAINTÉ

1. Nous espérons bien évidemment toujours que tous nos clients soient satisfaits à 100%. En cas vous auriez néanmoins des plaintes, n'hésitez pas à nous contacter sur info@trapp.be or op 00 32 3 313 92 50. Nous nous engageons à traiter votre plainte dans les 7 jours.

2. Le droit belge est exclusivement applicable à tous les contrats avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence. Tous les litiges qui sont en lien ou découlent des offres de TRAPP sont soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux Belges.

Si, pour des raisons liées au droit international, une autre législation serait quand-même applicable, celle-ci sera interprétée en premier lieu conformément aux dispositions des lois applicables belges relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

3. Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation des Consommateurs mis en place par le Gouvernement Fédéral est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Ce service traitera la demande lui-même ou la transfèrera à l'entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation des Consommateurs via le lien suivant: <http://www.mediationconsommateur.be//fr>

4. En cas de litige transfrontalier, vous pouvez de plus faire appel à la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union Européenne via le lien: <https://ec.europa.eu/odr>