

VERKOOPSVOORWAARDEN M.H. RETAIL

1. Definities en toepassing van de Verkoopsvoorwaarden

M.H. – Retail bvba (Hierna: “M.H. RETAIL”)
Karreweg 15
9810 Nazareth
BTW BE 0823.841.883.

E-mail: online@mistralhome.com
Telefoon: +32 (0)9 381 60 19

Hierna vermelde begrippen dienen in de Verkoopsvoorwaarden als volgt te worden verstaan:

‘Koper’: Iedere natuurlijke persoon die met M.H. RETAIL in een contractuele relatie van welke aard dan ook, staat of komt te staan. Iedere Koper verbindt er zich toe de Producten op www.leenbakker.be/nl niet aan te kopen met de loutere doelstelling om deze door te verkopen. Verderop ook ‘u’, ‘uw’ genoemd.

‘Consument’: Iedere natuurlijke persoon in de hoedanigheid van Koper, die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

‘Producten’: Alle goederen en diensten die het voorwerp van deze Koopovereenkomst vormen.

‘Volgens specificaties van de Consument vervaardigde goederen’: Goederen die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Consument.

‘Koopovereenkomst’: Iedere overeenkomst waarbij de handelaar zich ertoe verbindt de eigendom van goederen over te dragen en/of een dienst te leveren aan de Koper. Deze Koper verbindt er zich op zijn beurt toe de prijs daarvan te betalen.

Deze Verkoopsvoorwaarden zijn steeds en uitsluitend van toepassing op alle huidige en toekomstige Koopovereenkomsten tussen M.H. RETAIL en de Koper. De Koper aanvaardt de toepasselijkheid van deze Verkoopsvoorwaarden, alsmede alle andere rechten en plichten zoals vermeld op de website, vanaf gebruik van de website.

Dit behoudens in het geval van een uitdrukkelijke afwijking. Een uitdrukkelijke afwijking is slechts geldig voor zover deze het resultaat is van onderlinge overeenstemming tussen Koper en M.H. RETAIL die uitdrukkelijk schriftelijk wordt vastgelegd. Uitdrukkelijke afwijkingen zijn slechts geldig ter vervanging of aanvulling van de clausules waar ze betrekking op hebben. De overige bepalingen van deze Verkoopsvoorwaarden blijven onverkort van toepassing.

M.H. RETAIL behoudt zich het recht voor de Verkoopsvoorwaarden op ieder ogenblik te wijzigen en/of aan te vullen voor toekomstige bestellingen. Een toekomstige wijziging zal uiteraard geen invloed hebben op bestaande productorders en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten.

De Algemene Voorwaarden van M.H. RETAIL kan men consulteren in het Nederlands en het Frans. In het geval er een discrepantie bestaat tussen de verschillende versies, primeert de Nederlandse tekst.

2. Hoe komt de overeenkomst tot stand?

M.H. RETAIL besteedt de grootste zorg bij het online plaatsen van informatie over de eigenschappen van de Producten, en dit inclusief de technische beschrijvingen die gebaseerd zijn op gegevens van haar partners en leveranciers, en met foto's ter illustratie van de Producten, dit alles in zoverre de technische middelen het toelaten. Bepaalde niet-substantiële karakteristieken van een Product kunnen bij levering verschillen van de foto's en beschrijvingen die weergegeven worden op de website.

Indien de Koper een Product wil aanschaffen uit het aanbod van M.H. RETAIL moet hij hiervoor een aankoop plaatsen via de online ordermethode. Deze aankoop is bindend tegenover de Koper. M.H. RETAIL zal binnen **uiterlijk zeven (7) kalenderdagen** na het order contact opnemen ter bevestiging. Dit contact zal via e-mail naar het door Koper opgegeven e-mailadres verstuurd worden. Deze orderbevestiging is het tijdstip van totstandkoming van de overeenkomst.

M.H. RETAIL kan te allen tijde beslissen om geen bevestiging te sturen of in een uitdrukkelijke verklaring het productorder weigeren. Indien de bestelling niet of slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd zal M.H. RETAIL de Koper hierover inlichten en eventueel een vervangend Product voorstellen. Indien M.H. RETAIL het productorder weigert of de Koper niet akkoord gaat met de voorgestelde alternatieven zal er geen sprake zijn van een overeenkomst. De Koper heeft geen recht op enige vorm van schadevergoeding.

Conform het Wetboek Economisch Recht erkennen partijen uitdrukkelijk dat elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand doen komen. M.H. RETAIL kan gebruik maken van alle elektronische bestanden waarover het beschikt, binnen de grenzen van de wet, om de overeenkomst te bewijzen. Een gewone, digitale of elektronisch gekwalificeerde handtekening is geen essentiële bewijsvereiste.

3. Onze prijzen

Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro en zijn **inclusief** BTW en andere taksen.

De Koper is de prijs verschuldigd die M.H. RETAIL in haar bevestiging conform artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden aan haar heeft medegedeeld. Kennelijke of overduidelijke fouten in de prijsopgave, zoals evidente onjuistheden, kunnen ook na de totstandkoming van de overeenkomst door M.H. RETAIL worden gecorrigeerd. Klachten omtrent de prijs(zetting) moeten binnen zeven (7) kalenderdagen duidelijk en schriftelijk gecommuniceerd worden. Het neerleggen van een klacht heeft geen schorsing van betaling tot gevolg.

M.H. RETAIL heeft het recht om de prijzen op elk moment te wijzigen, maar we verplichten ons ertoe de tarieven te hanteren die op de site aangegeven stonden op het moment van uw bestelling. Indien de prijswijziging het gevolg is van veranderingen in de BTW-tarieven zal deze wel aan de Koper worden aangerekend.

4. Betalingsvoorwaarden

Elke betaling wordt in principe onmiddellijk en volledig afgehandeld, dit is op het moment waar het order door de Koper wordt geplaatst.

Elke aankoop tussen M.H. Retail en Koper verloopt via de website van Leen Bakker op basis van de betalingscondities die geldig zijn in de Leen Bakker webshop.

5. Hoe wordt mijn Product geleverd?

Wij verwerken iedere bestelling spoedig. M.H. RETAIL tracht steeds om een Product dat vóór 13u besteld wordt, de volgende dag reeds te leveren op het door de Koper opgegeven leveringsadres. Dit is uiteraard slechts een streefdoel en we kunnen hieromtrent geen absolute garanties bieden. De uiterste leveringstermijn bedraagt dertig (30) dagen na ontvangst van de bestelling. Wanneer M.H. RETAIL er niet in slaagt om de goederen op het met de Consument overeengekomen tijdstip of binnen de dertig (30) dagen te leveren, verzoekt de Koper de levering te verrichten binnen een aanvullende termijn die gezien de omstandigheden passend is. Wanneer M.H. RETAIL niet levert binnen de aanvullende termijn heeft de Koper het recht de overeenkomst te beëindigen. In dergelijk geval van beëindiging zal M.H. RETAIL spoedig en uiterlijk binnen veertien (14) dagen na beëindiging van de overeenkomst alle betaalde bedragen terug vergoeden. Overschrijding van de levertermijn geeft geen aanleiding tot een andere (schade)vergoeding.

M.H. RETAIL doet voor de levering beroep op betrouwbare externe partijen, met name BPost. Het inschakelen van externe partijen kan een invloed hebben op de levering. M.H. RETAIL neemt echter geen verantwoordelijkheid voor levering die te laat komen of voor een bestelling welk verloren raakt door derden of door onvoorziene omstandigheden of door overmacht. Naar aanleiding van een niet-geleverde verstuurd bestelling wordt onmiddellijk een onderzoek ingesteld bij de vervoerder. Dit neemt meerdere dagen in beslag waarbij niet kan worden overgegaan tot terugbetaling of een andere verzending.

Het is de verantwoordelijkheid van de Koper om de levering op de afgesproken plaats mogelijk te maken in aanwezigheid van de Koper of een door de Koper aangewezen derde partij. Er is sprake van een levering zodra de bestelde Producten één keer aan de Koper zijn aangeboden. Indien een aangeboden levering onsuccesvol is ten gevolge van een tekortkoming door de Koper of de door Koper aangewezen derde partij, dan zijn de kosten van nieuwe leveringspogingen volledig voor rekening van de Koper.

M.H. RETAIL draagt het risico voor beschadiging en/of vermissing van de Producten tot op het moment van levering. Het risico van de Producten gaat over op de Koper zodra de Koper of een door hem aangewezen derde partij de bestelde Producten in ontvangst neemt. Iedere levering vereist in principe de ondertekening van de leveringsbevestiging maar een gebrek aan ondertekening heeft geen invloed op de overdracht van het risico.

6. Gebreken en klachtindiening

De wettelijke garantieplicht, zoals bepaald in artikel 1641 tot 1649 Burgerlijk Wetboek, is onverkort van toepassing op deze Verkoopsvoorwaarden. Bijgevolg heeft iedere Koper recht op herstel indien hij een gebrek vaststelt in de levering van de verkochte zaak, conform de wettelijke voorschriften. Voor de Consument geldt daarenboven de wettelijke garantietermijn van twee (2) jaar. De Koper kan geen beroep doen op zijn garantierecht indien hij op het ogenblik van de koop op de hoogte was van de gebreken. Bijkomende commerciële garanties zijn steeds mogelijk conform de desbetreffende voorwaarden.

Zodra de Koper of een door de Koper aangewezen derde partij de Producten ontvangt, is deze ontvanger verplicht de Producten nauwkeurig te onderzoeken. Indien het Product door een zichtbaar gebrek is aangetast, kan de ontvanger hiervoor een klacht indienen. De Koper moet deze klachten uitdrukkelijk, ondubbelzinnig en gemotiveerd schriftelijk communiceren aan M.H. RETAIL, binnen de zeven (7) dagen na levering aan de Koper of een door de Koper aangewezen derde partij. Het is de plicht van de Koper om deze communicatie voldoende te motiveren.

De gebrekkige Producten moeten terug verzonden worden naar M.H. RETAIL, steeds in originele staat, inclusief hun verpakking, accessoires en documentatie en steeds vergezeld van de originele aanrekening of een geldend betaalbewijs. Iedere tekortkoming aan deze verplichting zal verhoudingsgewijs verminderd worden bij de terugbetaling. De terugzending gebeurt steeds op risico van de Koper. M.H. RETAIL raadt aan deze Producten aangetekend en met verzekering terug te sturen, om de risico's van verlies en diefstal te vermijden. Deze terugzending moet ten laatste binnen zeven (7) kalenderdagen na de communicatie gebeuren.

De garantie is niet van toepassing op:

- Schade veroorzaakt door normale slijtage, onopzettelijke of opzettelijke veranderingen toegebracht door de Koper aan de goederen, inclusief onoordeelkundig en verkeerd gebruik en blootstelling aan vocht, brand, aardbeving en andere externe oorzaken.
- Schade veroorzaakt door een installatie en gebruik op een wijze die niet in overeenstemming is met de verstrekte instructies en informatie.
- Schade veroorzaakt na de verwijdering van verzegeling op bepaalde onderdelen en na verwijdering of onleesbaar maken van het serienummer en andere nummering van productreeksen. De Koper of een onbevoegde derde partij mag deze verzegeling nooit verwijderen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van M.H. RETAIL of de producent.

Bij gebrek aan een gemotiveerde klacht is de Koper niet gerechtigd de goederen terug te sturen. Indien voldaan wordt aan bovenstaande voorwaarden heeft de Koper in de eerste plaats recht op een kosteloze reparatie of vervanging, naargelang de situatie dit toelaat. Slechts wanneer de herstelling of vervanging buitensporig of onmogelijk is of niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd, heeft de Koper het recht op een gehele of gedeeltelijke terugbetaling. De Koper zal dit op een duidelijke en gegronde wijze moeten onderbouwen. De vergoeding die hieruit volgt kan nooit groter zijn dan het aan de Koper gefactureerde bedrag.

Indien de Producten ten onrechte werden teruggestuurd omdat aan bovenstaande voorwaarden niet voldaan werd, zal M.H. RETAIL deze opnieuw aan de Koper verzenden. De kosten van deze terugzending zijn ten laste van de Koper. M.H. RETAIL is in dat geval vrij de Producten voor rekening en op risico van de Koper bij derden te stockeren zolang deze kosten van terugzending niet voldaan zijn.

7. Herroepingsrecht

7.1 Wanneer heeft de Consument een herroepingsrecht?

De Consument beschikt over een herroepingsrecht, in overeenstemming met artikel VI.47 Wetboek Economisch Recht. Op basis van het herroepingsrecht kan de Consument in principe binnen veertien (14) kalenderdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het Product, alsnog afzien van de aankoop. M.H. RETAIL aanvaardt evenwel dat de Consument zich tot dertig (30) dagen na de aankoop beroept op zijn herroepingsrecht. De Consument is niet gehouden tot betaling van een vergoeding of opgave van motief. M.H. RETAIL hoort uiteraard wel graag uw feedback zodat we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Bij correct gebruik van het herroepingsrecht zal M.H. RETAIL de Consument spoedig terugbetalen, en zeker niet later dan veertien (14) kalenderdagen.

De Consument heeft geen herroepingsrecht in volgende gevallen;

- De levering van volgens specificaties van de Consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn (Artikel VI.53.3° Wetboek Economisch Recht);
- De levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken (Artikel VI.53.5° Wetboek Economisch Recht);

M.H. RETAIL staat toe dat de Consument de geleverde Producten uit hun verpakking haalt om na te gaan of deze voldoen aan de verwachtingen. M.H. RETAIL aanvaardt evenwel niet dat Producten die duidelijke tekenen van gebruik (inclusief, doch niet beperkt tot: vlekken, strepen, geur, scheuren, etc.) vertonen door de Koper teruggestuurd worden.

7.2 Hoe dit herroepingsrecht correct uitoefenen?

De Consument die beroep wil doen op het herroepingsrecht moet dit steeds uitdrukkelijk, ondubbelzinnig en verplicht schriftelijk aan M.H. RETAIL mededelen. Deze mededeling moet binnen de dertig (30) kalenderdagen gebeuren vanaf:

- Verkoopovereenkomst: De dag van (fysieke) ontvangst van de goederen.
- Dienstenovereenkomst: De dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.

In zijn mededeling moet de Consument verplicht volgende informatie vermelden:

- Datum van order, datum van ontvangst en datum waarop het herroepingsrecht wordt gebruikt;
- Naam en adres van de Consument;
- Handtekening van de Consument.

M.H. RETAIL stelt op haar website een modelformulier ter beschikking van de Consument via dewelke deze zijn herroepingsrecht kan uitoefenen. De Consument dient dit formulier volledig en waarheidsgetrouw in te vullen.

Vervolgens moet de Consument spoedig de desbetreffende Producten terugsturen naar M.H. RETAIL, en dit uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na de communicatie. De terugzending gebeurt slechts door middel van een erkende vervoerder.

Indien de Producten aangetast zijn door een waardevermindering die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen, zal de Consument hiervoor verantwoordelijk zijn. M.H. RETAIL is gerechtigd om dit verhoudingsgewijs in rekening te brengen bij de terugbetaling.

Indien de Consument niet voldoet aan de bovenstaande voorwaarden is er sprake van een onrechtmatig gebruik van het herroepingsrecht. In dat geval zullen de goederen teruggestuurd worden naar de Consument, voor eigen rekening en risico van de Consument. M.H. RETAIL verbindt er zich toe haar motieven duidelijk te communiceren aan Consument.

8. Overmacht

Indien M.H. RETAIL door een omstandigheid onafhankelijk van haar wil geheel of gedeeltelijk verhinderd is om haar verplichtingen tegenover de andere partij na te komen, zal er sprake zijn van overmacht. In dat geval is M.H. RETAIL niet gehouden haar verplichtingen jegens de andere partij na te komen. M.H. RETAIL is gerechtigd haar verplichtingen op te schorten voor de duur van de overmacht.

9. Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten en afgeleide rechten betreffende de producten en handelsnamen blijven behouden bij M.H. RETAIL. Onder deze intellectuele eigendomsrechten worden verstaan auteurs-, merk-, tekeningen- en modellenrechten en/of andere (intellectuele eigendoms)rechten, waaronder al dan niet octrooieerbare technische en/of commerciële knowhow, methoden en concepten. Het is de Koper verboden gebruik te maken van en/of wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel, tenzij het louter gaat om privégebruik van het product zelf.

10. Verwerking persoonsgegevens

De door u opgegeven informatie is noodzakelijk voor het verwerken en voltooien van de bestellingen, en het opstellen van de rekeningen en garantiecontracten. Als deze gegevens ontbreken wordt de bestelling onvermijdelijk geannuleerd. Het opgeven van onjuiste of valse persoonsgegevens, wordt beschouwd als een inbreuk op de huidige Verkoopsvoorwaarden. De persoonsgegevens van de Koper zullen uitsluitend verwerkt worden in overeenstemming met het privacybeleid dat consulteerbaar is via onze website.

11. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Deze Verkoopsvoorwaarden worden exclusief beheerst en geïnterpreteerd in overeenstemming met het Belgisch recht. Op alle aanbiedingen en overeenkomsten is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

In geval van enig geschil omtrent de uitvoering of interpretatie van deze Verkoopsvoorwaarden zal M.H. RETAIL alles in het werk stellen om een minnelijke oplossing te vinden. Bij gebrek aan een minnelijke oplossing kan het geschil voorgelegd worden aan een centrum voor arbitrage en mediatie (zoals CEPANI). Alle geschillen die verband houden met of voortvloeien uit aanbiedingen van M.H. RETAIL, of overeenkomsten die met haar gesloten zijn, worden voorgelegd aan de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement GENT.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : M.H. RETAIL

1. Définitions et application des Conditions Générales de Vente

La boutique en ligne www.mistralhome.com/fr/webshop est une initiative de:

M.H. – Retail sprl (Ci-après, dénommée: “**M.H. RETAIL**”)

Karreweg 15

9810 Nazareth

Numéro d’entreprise (TVA-BE): 0823.841.883

E-mail: online@mistralhome.com

Téléphone: +32 (0)9 381 60 19

Les termes employés dans les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après, les « **Conditions de Vente** ») doivent être compris comme suit :

'Acheteur': Toute personne physique qui entre dans une relation contractuelle quelconque. L’Acheteur s’engage à ne pas acheter les Produits sur www.leenbakker.be/NL/FR dans le seul but de les commercialiser par la suite. L’Acheteur peut également être désigné ci-après par « **vous** » et « **votre** ».

'Consommateur' : Toute personne physique qui, en qualité d’Acheteur, achète à des fins qui ne relèvent pas de son activité professionnelle ou commerciale.

'Produits': Tous les biens et services qui font l’objet du présent Contrat de vente.

'Biens fabriqués d’après les spécifications de l’Acheteur': biens non fabriqués d’avance et dont la finition dépend d’un choix ou d’une décision individuelle de l’Acheteur.

'Contrat de vente': Tout contrat où le vendeur s’engage à transférer la propriété des biens et/ou à fournir un service à l’Acheteur, l’Acheteur s’engageant à son tour à payer le prix du bien ou du service.

Les présentes Conditions de Vente sont toujours et exclusivement applicables à tout Contrat de vente actuel et futur conclu entre M.H. RETAIL et l’Acheteur. En utilisant le site, l’Acheteur reconnaît avoir lu et avoir accepté expressément l’application des présentes Conditions de Vente.

Les présentes Conditions de Vente sont pleinement applicables, sauf en cas de dérogation expresse. Une dérogation expresse est uniquement valable dans la mesure où elle résulte d’un accord mutuel entre M.H. RETAIL et l’Acheteur expressément prévu par écrit. Ces dérogations expresses sont destinées à remplacer ou à compléter les clauses auxquelles elles se rapportent. Les autres dispositions des présentes Conditions de Vente restent dans tous les cas pleinement applicables.

M.H. RETAIL se réserve le droit de modifier et/ou de compléter les présentes Conditions de Vente à tout moment pour les commandes futures. Toute modification ultérieure des Conditions de Vente n’aura aucun impact sur les commandes en cours et les contrats qui en découlent.

Les Conditions de Vente de M.H. RETAIL peuvent être consultées en néerlandais et en français. En cas de divergence entre les différentes versions, le texte néerlandais prévaut.

2. Comment naît le contrat ?

M.H. RETAIL consacre le plus grand soin à la mise en ligne d'informations sur les caractéristiques de ses Produits, notamment des descriptions techniques basées sur les données de ses partenaires et fournisseurs, ainsi que des photos illustrant les Produits et ce, dans la limite de ce que permettent les moyens technologiques. Lors de la livraison, certaines caractéristiques non substantielles d'un Produit peuvent différer des photos ou des descriptions qui apparaissent sur le site.

Si l'Acheteur souhaite acheter un Produit proposé par M.H. RETAIL, il doit passer commande via la méthode de commande en ligne. Cet achat est contraignant pour l'Acheteur. M.H. RETAIL contactera l'Acheteur afin de lui confirmer son achat **dans les sept (7) jours calendrier** suivant la commande. Cette confirmation sera envoyée par mail à l'adresse mail indiquée par l'Acheteur. La confirmation de la commande constitue le moment de la conclusion du contrat.

M.H. RETAIL peut à tout moment décider de ne pas envoyer de confirmation ou d'envoyer une déclaration explicite rejetant la commande du Produit. Si la commande ne peut pas ou ne peut que partiellement être exécutée, M.H. RETAIL en informera l'Acheteur et proposera éventuellement un Produit alternatif. Si M.H. RETAIL refuse la commande du Produit ou si l'alternative proposée ne convient pas à l'Acheteur, il n'y aura pas de contrat entre les parties. L'Acheteur n'a droit à aucune forme de compensation ni d'indemnisation.

En vertu du livre XII du Code de Droit Economique relatif au commerce électronique, les parties reconnaissent expressément que les formes de communication électronique constituent un accord valide. M.H. RETAIL peut faire usage de tous les documents électroniques en sa possession, dans les limites de la loi, afin de prouver l'existence du contrat. Une signature simple, numérique ou électronique qualifiée n'est pas requise à titre de preuve.

3. Nos prix

Tous nos prix sont exprimés en euros et **incluent** la TVA et les autres taxes. Les frais de livraison ainsi que les autres coûts supplémentaires (cf. les méthodes de paiement) ne sont pas inclus dans le prix de chaque Produit. Ces coûts seront toujours indiqués expressément dans la dernière étape de notre processus de commande en ligne.

L'Acheteur est redevable du prix indiqué par M.H. RETAIL dans la confirmation de la commande, conformément à l'article 2 des présentes Conditions de Vente. Des erreurs manifestes ou évidentes dans le prix indiqué peuvent toujours être corrigées par M.H. RETAIL après la conclusion du contrat. Les plaintes concernant le (règlement du) prix doivent être communiquées à M.H. RETAIL de manière claire et par écrit dans les sept (7) jours calendrier après la confirmation de la commande. L'introduction d'une plainte ne suspend pas le paiement dû.

M.H. RETAIL a le droit de modifier ses prix à tout moment. Cependant, nous nous engageons à appliquer les tarifs indiqués sur notre site au moment de votre commande. Si le changement de prix est dû aux variations des taux de TVA, cette modification sera toujours facturée à l'Acheteur.

4. Modalités de paiement

Chaque paiement est en principe immédiatement et intégralement traité, c'est à dire au moment où la commande est la commande est passée par l'Acheteur.

Tout achat entre M.H. Retail et l'Acheteur s'effectue par le biais du site web de Leen Bakker sur la base des conditions suivantes les conditions de paiement applicables dans la boutique en ligne de Leen Bakker.

5. Comment mon Produit est-il livré?

Nous traitons chaque commande le plus rapidement possible. M.H. RETAIL essaie toujours de livrer un Produit commandé avant 13h le lendemain à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur. Ce n'est évidemment qu'un objectif et nous ne pouvons pas offrir des garanties absolues à cet égard. A moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu entre les parties, M.H. RETAIL respecte le délai légal de livraison de trente (30) jours calendrier à partir de la confirmation de la commande. Dans l'hypothèse où M.H. RETAIL ne parvient pas à livrer les biens dans le délai convenu avec l'Acheteur ou à défaut dans le délai de trente (30) jours calendrier, l'Acheteur est en droit d'exiger la livraison des biens dans un délai supplémentaire déterminé en fonction des circonstances de l'espèce. Si M.H. RETAIL ne parvient pas à livrer les biens dans le délai supplémentaire, l'Acheteur a le droit de résilier le contrat. En cas de résiliation, M.H. RETAIL remboursera dans les quatorze (14) jours calendrier suivant le jour de la résiliation du contrat toutes les sommes versées. Le dépassement du délai de livraison ne donne lieu à aucune autre forme de compensation.

Lorsque le Produit commandé est en rupture de stock, M.H. RETAIL en informera l'Acheteur et précisera quand le Produit commandé sera à nouveau disponible. Le délai de livraison commence à courir à partir du moment où le Produit est à nouveau disponible.

Pour la livraison, M.H. RETAIL a recours à des parties externes fiables, à savoir Bpost. Le recours à des parties externes peut avoir un impact sur la livraison. M.H. RETAIL n'est en aucun cas responsable d'un éventuel retard de livraison ni d'une perte de la commande causée par une partie externe, ou en raison de circonstances imprévues

ou d'un cas de force majeure. Suite à une commande non livrée, une enquête est immédiatement ouverte auprès du transporteur. Celle-ci dure habituellement plusieurs jours, pendant lesquels il ne sera procédé à aucun remboursement ou à un autre envoi à destination de l'Acheteur.

Il est de la responsabilité de l'Acheteur de permettre la livraison au lieu convenu, en présence de l'Acheteur ou d'un tiers désigné par l'Acheteur. Il y a lieu de parler de livraison dès l'instant où l'Acheteur ou un tiers désigné par l'Acheteur prend physiquement possession des Produits commandés. Si la livraison échoue en raison d'une défaillance de l'Acheteur ou du tiers désigné par l'Acheteur, le coût de la nouvelle tentative de livraison sera entièrement pris en charge par l'Acheteur.

M.H. RETAIL supporte le risque de dommage et /ou de perte du Produit jusqu'au moment de la livraison. Ce risque est transféré à l'Acheteur dès que l'Acheteur ou un tiers désigné par l'Acheteur réceptionne les Produits commandés. Chaque livraison nécessite en principe la signature d'un bon de livraison. Cependant, un défaut de signature n'aura aucun impact sur le transfert du risque.

6. Garantie légale en cas de défaut de conformité

L'obligation de garantie légale telle que prévue à l'article 1641 à 1649 du Code civil est pleinement applicable aux présentes Conditions de Vente. Par conséquent, tout Acheteur a un droit à réparation s'il trouve un défaut dans la livraison de l'article acheté, conformément aux dispositions légales. En tant que Consommateur, vous bénéficiez d'un délai légal de garantie de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien. Le Consommateur ne peut prétendre à aucun droit de garantie s'il était au courant du défaut au moment de la vente. Des garanties commerciales supplémentaires sont toujours possibles conformément aux conditions applicables.

Dès que l'Acheteur ou un tiers désigné par l'acheteur reçoit les Produits, ce destinataire est tenu d'examiner attentivement les Produits. Si le Produit a été affecté par un défaut visible, le destinataire peut déposer une réclamation à ce sujet. L'Acheteur doit communiquer ces réclamations explicitement, sans ambiguïté et avec motivation à M.H. RETAIL, dans les sept (7) jours suivant la livraison à l'Acheteur ou à un tiers désigné par l'Acheteur. L'acheteur est obligé de motiver adéquatement cette communication.

Les Produits défectueux doivent être retournés à M.H. RETAIL, toujours dans leur état d'origine, y compris leurs emballages, accessoires et documents et toujours accompagné de la facture originale ou d'une preuve de paiement valide. Tout manquement à cette obligation sera proportionnellement réduit lors du remboursement. Le retour s'effectue toujours aux risques et périls de l'Acheteur. Les frais de retour des Produits sont à la charge de l'Acheteur. M.H. RETAIL recommande de retourner ces produits par courrier recommandé et avec assurance, afin d'éviter les risques de perte et de vol. Ce retour doit avoir lieu au plus tard dans les sept (7) jours calendrier suivant la communication.

La garantie ne couvre pas:

- Les dommages causés par l'usure normale des Produits, les modifications accidentelles ou intentionnelles causées par le Consommateur aux Produits, y compris l'utilisation impropre et incorrecte du Produit et l'exposition à l'humidité, le feu, les tremblements de terre ou d'autres causes externes.
- Les dommages causés par l'installation et l'utilisation d'une manière non conforme aux instructions et informations fournies.
- Les dommages causés après le retrait des scellés sur certaines pièces et après l'enlèvement ou l'illisibilité du numéro de série et d'autres numéros de la série de produits. L'Acheteur ou un tiers non autorisé ne peut jamais enlever ces scellés sans l'autorisation expresse et écrite de M.H. RETAIL ou le producteur.

En l'absence d'une réclamation motivée, l'Acheteur n'a pas le droit de retourner le Produit. Si les conditions ci-dessus sont remplies, l'Acheteur a droit en premier lieu à une réparation ou un remplacement gratuit, si la situation le permet. Dans l'hypothèse où un échange est disproportionné ou impossible à réaliser dans un délai raisonnable, M.H. RETAIL sera tenu au remboursement du prix en tout ou en partie. L'Acheteur devra le justifier de manière claire et bien fondée. La compensation qui en suit ne peut jamais être supérieure au montant facturé à l'Acheteur.

Si les Produits ont été renvoyés à tort parce que les conditions ci-dessus n'étaient pas remplies, M.H. RETAIL renverra ceux-ci à l'Acheteur. Le coût de ce retour sera à charge de l'Acheteur. M.H. RETAIL est libre de stocker les Produits aux frais et risques de l'Acheteur auprès d'un tiers aussi longtemps que les frais de retour ne sont pas payés.

7. Droit de rétractation

7.1. Quand le consommateur a-t-il un droit de rétractation?

Le consommateur dispose d'un droit de rétractation, conformément à l'article VI.47 du Code de Droit Economique. Sur base du droit de rétractation, le Consommateur peut annuler son achat dans les quatorze (14) jours calendrier à partir du jour qui suit la livraison du bien. M.H. RETAIL accepte cependant que le Consommateur invoque son droit de rétractation jusqu'à trente (30) jours calendrier après l'achat. Le Consommateur ne doit payer aucun frais et ne doit pas motiver sa décision d'exercer son droit de rétractation. M.H. RETAIL apprécie cependant de recevoir un feedback afin d'améliorer ses services.

Le Consommateur n'a pas de droit de rétractation dans les cas suivants :

- La fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Consommateur ou nettement personnalisés (Article VI.53.3° du Code de Droit Economique) ;
- La fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le Consommateur après la livraison (Article VI.53.5° du Code de Droit Economique) ;

M.H. RETAIL permet au consommateur de sortir les Produits livrés de leur emballage afin de vérifier s'ils répondent aux attentes. M.H. Toutefois, RETAIL n'accepte pas que les Produits ayant des signes d'utilisation clairs (y compris, mais sans s'y limiter: des taches, des rayures, des odeurs, des fissures, etc.) soient retournés par l'Acheteur.

7.2 Comment le droit de rétractation peut-il correctement être exercé?

Le Consommateur qui souhaite exercer son droit de rétractation doit toujours le communiquer à M.H. RETAIL de manière expresse, sans ambiguïté aucune, et obligatoirement par écrit. Cette communication doit se faire dans les trente (30) jours calendrier à partir du:

- Contrat de vente : jour de la réception (physique) des biens ;
- Contrat de service : jour où le contrat a été conclu.

Dans sa communication, le Consommateur est tenu de mentionner les informations suivantes :

- La date de la commande, la date de la réception du bien et la date à laquelle le droit de rétractation est exercé;
- Le nom et l'adresse du Consommateur;
- La signature du Consommateur.

M.H. RETAIL met un formulaire modèle à la disposition du Consommateur sur son site internet, par lequel le Consommateur peut exercer son droit de rétractation. Le Consommateur doit remplir ce formulaire complètement et sincèrement.

Ensuite, le Consommateur devra renvoyer les biens au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué sa décision de rétractation. Dans tous les cas, le Consommateur supportera tous les frais et les risques du renvoi. M.H. RETAIL se réserve le droit de suspendre le remboursement tant qu'aucune preuve du retour n'aura été fournie par le Consommateur.

Le Consommateur sera tenu responsable de la diminution de valeur des biens résultant de leur manipulation si celle-ci va au-delà de ce qui est nécessaire pour déterminer leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement. M.H. RETAIL est en droit de tenir proportionnellement compte de cette diminution de valeur lors du remboursement.

Un usage abusif du droit de rétractation est établi dans le chef du Consommateur dans l'hypothèse où il ne respecterait pas les conditions prescrites ci-dessus. Dans ce cas, les Produits seront retournés au Consommateur, pour son propre compte et à ses risques. M.H. RETAIL s'engage à communiquer clairement les raisons du retour au Consommateur.

8. Force majeure

Si M.H. RETAIL se voit empêché, en tout ou en partie, de respecter ses obligations à l'égard de l'autre partie en raison d'une circonstance imprévue indépendante de sa volonté, il est alors question de force majeure. Dans ce cas, M.H. RETAIL n'est pas tenue de respecter ses obligations à l'égard de l'autre partie. M.H. RETAIL est habilitée à suspendre ses obligations pendant toute la durée de la force majeure.

9. Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle et tous les droits dérivés concernant les Produits et les noms commerciaux restent la propriété de M.H. RETAIL. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon. Les droits de propriété intellectuelle comprennent le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des dessins et modèles et/ou d'autres droits (de propriété intellectuelle), parmi lesquels le savoir-faire, des méthodes et des concepts techniques et/ou commerciaux susceptibles ou non d'être brevetés. L'Acheteur n'a pas le droit d'utiliser et/ou d'apporter des modifications aux droits de propriété intellectuelle décrits dans le présent article, sauf s'il s'agit d'une simple utilisation privée du Produit en lui-même.

10. Traitement des données personnelles

Les informations que vous nous avez communiquées sont nécessaires pour le traitement et l'achèvement des commandes, et pour la rédaction des comptes et des contrats de garantie. Si ces informations font défaut, la commande sera immédiatement annulée. La transmission de données personnelles incorrectes ou falsifiées est considérée comme une infraction aux présentes Conditions de Vente. Les données personnelles de l'Acheteur seront exclusivement traitées de manière conforme à la Charte Vie Privée en vigueur, consultable sur notre site.

11. Loi applicable et juge compétent

Les présentes Conditions de Vente sont exclusivement régies et interprétées conformément à la loi belge. Toutes les offres proposées et tous les contrats conclus avec M.H. RETAIL sont soumis au droit belge.

L'application de la Convention de Vienne est expressément exclue.

En cas de litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation de ces Conditions de Vente, M.H. RETAIL s'engage à faire tout son possible pour trouver une solution amiable. En l'absence de solution amiable, le différend peut être soumis à un centre d'arbitrage et de médiation (tel que le CEPANI). Tous les litiges liés ou découlant des offres de M.H. RETAIL ou des contrats conclus par elle sont soumis à la compétence des Cours et Tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de GAND.

