Conditions générales de vente

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE dd 01/10/2022

Version 0 — valable à partir du 01/10/2022

1. Identité

1.1 Vente via le Site Internet

La SA X²O West-en Oost-Vlaanderen, dont le siège social est situé à Foreestelaan, 80, 9000 Gand, Belgique, inscrite à la BCE sous le numéro 0627.861.895, T: Appelez un showroom près de chez vous.

1.2 Vente par téléphone ou par chat

La SA X²O West-en Oost-Vlaanderen, dont le siège social est situé à Foreestelaan, 80, 9000 Gand, Belgique, inscrite à la BCE sous le numéro 0627.861.895, Appelez un showroom près de chez vous.

1.3 Vente en magasins physiques

Selon l'indication sur le devis, la facture ou le bon de commande :

La SA X²O West-en Oost-Vlaanderen, dont le siège social est situé à Foreestelaan, 80, 9000 Gand, Belgique, inscrite à la BCE sous le numéro 0627.861.895, Appelez un showroom près de chez vous.

La SA X²O Wallonie, dont le siège social est situé à Foreestelaan, 80, 9000 Gand, Belgique, inscrite à la BCE sous le numéro 0867.099.727, Appelez un showroom près de chez vous.

La SA X²O Antwerpen en Limburg, dont le siège social est situé à Foreestelaan, 80, 9000 Gand, Belgique, inscrite à la BCE sous le numéro 0733.853.401, Appelez un showroom près de chez vous.

La SA X²O Brabant, dont le siège social est situé à Foreestelaan, 80, 9000 Gand, Belgique, inscrite à la BCE sous le numéro 0733.853.597, Appelez un showroom près de chez vous.

2. Champ d'application

2.1. Champ d'application général

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « Conditions Générales de Vente ») émanent de X²O (ci-après le « Vendeur », « nous », « notre », « nos ») et s'appliquent à tous les devis, commandes, contrats et livraisons de produits offerts par le Vendeur (ci-après les « Produits ») à vous (ci-après le « Client », « vous », « votre », « vos ») et plus particulièrement à:

- toutes ventes à distance de Produits (i) par téléphone, par appel vidéo ou par chat avec le service clientèle mis en place par le Vendeur et (ii) via la boutique en ligne du Vendeur www.x2o.be/fr (ci-après le « Site Internet »); et
- toutes ventes de Produits dans les magasins physiques du Vendeur.

Avant la conclusion du contrat, le texte des présentes conditions générales sera mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat, comment les conditions générales peuvent être consultées auprès de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées gratuitement au consommateur le plus rapidement possible à sa demande.

Si le contrat est conclu par voie électronique, contrairement à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'elles puissent être stockées d'une manière simple sur un support durable. Si cela n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat où les conditions générales peuvent être

consultées par voie électronique et qu'elles seront envoyées par voie électronique ou autrement gratuitement à la demande du consommateur.

En passant une commande, le client indique avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les accepter dans leur intégralité. Les conditions générales sont disponible sur le site web à tuot moment.

Le Vendeur peut modifier les Conditions Générales de Vente à tout moment, mais ce sont les Conditions Générales de Vente en vigueur au moment de la conclusion d'un contrat de vente entre le Client et le Vendeur qui continuent à régir leur contrat de vente. Les conditions générales de vente priment toujours sur les conditions générales ou particulières du client.

2.2. Champ d'application géographique

L'offre du Vendeur sur le Site Internet, dans les showrooms physiques, par téléphone, appel vidéo ou chat, s'applique uniquement au Client ayant une adresse de livraison située en Belgique, au Luxembourg, aux Pays-Bas et à certains codes postaux de la région du Nord-Pas-de-Calais (France) ou de la Rhénanie-du-Nord-Westphalie (Allemagne).

3. Formation du contrat de vente

Le contrat de vente entre le Vendeur et le Client n'est formé qu'au moment de la confirmation par le Vendeur au moyen d'un courriel de confirmation. Le contrat de vente est accessible au client via son compte client dans la rubrique « Mes commandes » et ce durant l'existence du compte client.

Le Vendeur se réserve le droit de solliciter des informations complémentaires au Client avant de conclure (et donc de confirmer) un contrat de vente, ou de refuser de conclure le contrat de vente avec le Client. Le Vendeur se réserve le droit de soumettre la conclusion d'un contrat de vente à des conditions supplémentaires à déterminer par le Vendeur au cas où il s'agit de commandes importantes, de commandes par des personnes mineures, de procédures de commande incomplètes ou dans le cas où des problèmes ont surgi lors de contrats de vente conclus antérieurement entre le Vendeur et le Client.

4. Livraison et délais de livraison

La date de livraison prévue ou le délai de livraison prévu indiqués par le Vendeur sont donnés à titre purement indicatif.

Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable du dépassement de la date ou du délai de livraison du fait d'un cas de force majeure tel que stipulé à l'article 9.

4.1. Tous les articles commandés sont en stock.

Au moment de la commande, le client peut indiquer une date de livraison préférée. Après avoir passé sa commande, le client recevra un courriel confirmant la date de livraison.

4.2. Tous les articles commandés ne sont pas en stock

Le client recevra un courriel dès que les marchandises seront disponibles pour la livraison et devra choisir une date de livraison.

4.3. Choix de la date de livraison

Le vendeur offre au client un choix de dates de livraison lorsque les marchandises sont disponibles. Le solde impayé devient exigible 6 mois après la mise à disposition des marchandises, quelle que soit la date de livraison choisie. Le client recevra une demande de paiement numérique à cet effet. Le non-paiement du solde est une raison pour le vendeur d'annuler la commande. Dans ce cas, des frais administratifs seront facturés à hauteur de l'avance versée, avec un maximum de 50 euros.

Jusqu'à 12 mois après la mise à disposition de la marchandise, le vendeur stockera la marchandise gratuitement. Après 12 mois, des frais de stockage seront facturés via une demande de paiement numérique. Le non-paiement du solde est une raison pour le vendeur d'annuler la commande. Dans ce cas, les frais administratifs seront facturés à hauteur de l'acompte versé, avec un maximum de 50 EUR.

Le client sera informé à l'avance du délai de livraison de l'une des manières suivantes :

- Par SMS : Au plus tard le dernier jour ouvrable avant la date de livraison, le client recevra un SMS indiquant le jour et la période (de deux heures) de livraison. Les coordonnées téléphoniques ne seront utilisées qu'à des fins de livraison et ne seront en aucun cas communiquées à des tiers.
- Par courriel contenant un lien Track and Trace permettant de suivre le jour et la période de livraison.

Le Client déclare avoir pris connaissance des " conseils de livraison à domicile " du Vendeur qui expliquent le mode de livraison et donnent des conseils pour que la livraison se passe le mieux possible. Ces "conseils de livraison à domicile" peuvent être consultés ici et sont également envoyés avec l'e-mail de confirmation. Des modifications de la date de livraison sélectionnée ou de l'adresse de livraison peuvent être notifiés au plus tard 5 jours ouvrés avant la date de livraison prévue en nous contactant par e-mail, chat ou téléphone, ou sur le site web via votre compte personnel sous la rubrique "Mes commandes" (sélectionnez la livraison prévue et modifiez la date de livraison sous la rubrique "Date de livraison"). En cas de report tardif, veuillez contacter via ce formulaire et des frais de livraison de 39.95 euros seront appliqués.

Si vous n'êtes pas présent à la date convenue pour prendre livraison des Produits et qu'une seconde livraison est nécessaire, vous devez nous contacter via le site internet www.x2o.be/fr sous la rubrique Service Clientèle pour convenir d'une nouvelle date. Un coût de transport supplémentaire de 39.95 EUR vous sera facturé.

4.4. Vente de modèles d'exposition

Les modèles d’exposition achetés doivent être démontés et récupérés à la date d’enlèvement convenue au moment de l'achat.

5. Risque et transfert de propriété

Le transfert de propriété a lieu au moment de la livraison des Produits.

Le risque de perte et d’endommagement des Produits est transféré au Client dès que le Client ou un tiers désigné par ce dernier, qui n’est pas le transporteur, a pris physiquement possession des Produits. A partir de ce moment, le Client assume les risques de perte, de vol et de destruction partielle ou totale des Produits. Toutefois, le risque est transféré au Client lors de la livraison au transporteur, si ce dernier a été chargé par le Client de transporter les Produits et que ce choix n’a pas été proposé par le Vendeur, sans préjudice des droits du Client vis-à-vis du transporteur.

6. Droit de rétractation

6.1. Généralités

Le Client a toujours le droit de se rétracter du contrat de vente dans un délai de 14 jours sans avoir à en fournir de motif. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où le Client, ou un tiers désigné par le Client, autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux Produits fabriqués par le Vendeur conformément aux spécifications du Client ou aux Produits clairement destinés à un Client spécifique. Les commandes de ces produits ne peuvent être ni annulées, ni retournées, ni échangées une fois la commande confirmée.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux :

- Verres fabriqués sur mesure selon les spécifications du Client ;
- Tous les produits spécialement fabriqués sur mesure selon les souhaits du Client ;
- Produits personnalisés ou clairement destinés à un Client spécifique.

Pour tous les produits mentionnés ci-dessus, aucun retour, annulation ou échange ne sera possible une fois la commande confirmée.

6.2. Conséquences de la rétractation

Si le Client se rétracte du contrat de vente à distance, il percevra tous les paiements qu’il aura effectués jusqu’à alors pour ce(s) Produit(s) commandé(s), y compris les frais de livraison (à l’exception des éventuels frais supplémentaires résultant d’un choix de mode de livraison autre que la livraison standard aux meilleur prix proposée par nous), sans délai et en tout état de cause au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle le Vendeur a été informé par le Client de sa décision de se rétracter du contrat de vente. Toutefois, le Vendeur peut différer le remboursement jusqu’au moment où il a récupéré les Produits ou jusqu’à ce que le Client ait démontré qu’il a retourné les Produits, selon la première éventualité. Le Vendeur rembourse le Client en

utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, à moins que le Client n'en ait expressément convenu autrement; en aucun cas le Client ne devra payer de frais pour ce remboursement.

Si le Client exerce son droit de rétractation, il retournera le Produit au Vendeur, avec tous les accessoires fournis et – dans la mesure du possible – dans son état et son emballage d'origine, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le Vendeur et ce, au plus tard, dans les 14 jours à compter de la date à laquelle le Client a informé le Vendeur de sa décision de se rétracter du contrat de vente. La date d'envoi sert de contrôle. Il convient d'inclure, dans l'envoi de retour, toutes documentations, toutes preuves de garantie et tous matériaux d'emballage compris dans l'achat, de même que le numéro de compte bancaire sur lequel le montant d'achat peut être remboursé. Une demande de retour peut être effectuée via ce formulaire. Les frais de renvoi des Produits sont à charge du Client, sauf s'il s'agit de Produits qui, de par leur nature, ne peuvent être retournés par service postal ordinaire. Dans ce cas, le Vendeur peut organiser la réexpédition avec son transporteur au prix de 39.95 EUR par envoi.

Le Client ne déballera ou n'utilisera le Produit que dans la mesure et pour autant que ce soit nécessaire pour évaluer s'il souhaite garder le Produit. Le Client n'est responsable que de la dépréciation des Produits résultant de l'utilisation des Produits, qui va au-delà de ce qui est nécessaire pour constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des Produits. Le Vendeur se réserve le droit de ne pas rembourser la dépréciation résultant de la manipulation des Produits au-delà de ce qui était nécessaire pour constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des Produits.

7. Information Produit

Les informations, illustrations, communications orales, désignations, ... fournis (de quelque manière que ce soit) à propos de toutes les offres et des principales caractéristiques des Produits sont réalisés avec un maximum d'exactitude.

Le Vendeur décline toute responsabilité quant aux fautes d'impression ou typographiques figurant sur le Site Internet, dans les catalogues, dans les newsletters ou dans toutes autres annonces. Le Vendeur décline également toute responsabilité quant aux renseignements, conseils ou données techniques fournies par les fournisseurs ou les producteurs concernant les caractéristiques non essentielles des Produits, dans la mesure permise par la loi.

Toute offre affichée sur le Site Internet, dans les catalogues, newsletters ou dans d'autres annonces a valeur informative uniquement et peut être retirée ou modifiée par le Vendeur à tout moment. Dans tous les cas, les offres ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

La disponibilité de chaque Produit offert à la vente sur le Site Internet est précisée. Le Vendeur met tout en œuvre pour communiquer ces données de façon correcte et actualisée sur le Site Internet, mais il peut arriver toutefois qu'un certain Produit ne puisse pas être livré. Cela peut résulter de données de stock erronées (mentionnées involontairement) ou de fournisseurs qui se retrouvent dans une situation (temporairement ou non) les empêchant de procéder à la livraison. En cas de survenance d'un tel cas, le Vendeur mettra tout en œuvre pour avertir le Client dans les meilleurs délais et proposer une solution.

8. Clauses de garantie

Au moins la garantie légale telle que visée aux articles 1649bis et suivants du Code Civil s'applique à chaque Produit et ce, pendant une période de deux ans après la livraison. Le ticket de caisse (ou la facture) ou le bon de livraison si la livraison a lieu à une date ultérieure, sert de preuve de garantie et doit pouvoir être présenté pour prétendre aux règles légales en matière de garantie.

Si le client découvre un défaut ou un dommage après la livraison, il doit le signaler par écrit au service clientèle via le site web www.x2o.be/fr sous la rubrique Service clientèle dans un délai de 72 heures après la livraison après la découverte du défaut par le client. A condition que le défaut n'ait pas été causé par des dommages liés à l'installation ou à l'utilisation.

9. Force majeure

On entend par cas de force majeure tout évènement extérieur à la volonté du Vendeur, qui rend impossible l'exécution, temporairement ou non, de tout ou partie de ses obligations à l'égard du Client, ou en raison duquel le respect de ses obligations ne peut être raisonnablement exigé, sans égard au fait que cet évènement était ou non prévisible au moment de la conclusion du contrat de vente. Sans être exhaustif, par force majeure on entendra aussi en tout état de cause: la guerre, le danger de guerre, la mobilisation, les émeutes, les inondations, une épidémie, une pandémie, les dégâts de tempête, les perturbations des transports, la stagnation, limitation ou cessation des livraisons des entreprises d'utilité publique, l'incendie, le bris de machine et autres accidents, les grèves, les lock-outs, les interdictions d'importer et d'exporter, les manifestations d'organisations syndicales, les mesures des pouvoirs publics, la non-livraison de produits au Vendeur par des tiers.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les obligations de livraison et autres du Vendeur, sont suspendues pendant la durée de cette situation de force majeure. Ceci vaut également dans le cas où cette situation se produirait après que le délai de livraison ait déjà expiré.

Dans le cas où cette situation de force majeure perdure pendant un délai supérieur à huit semaines, les deux parties peuvent choisir de considérer que le contrat de vente est résolu, moyennant notification écrite, sans application d'indemnités à l'encontre du Vendeur ou Client.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, le Vendeur n'est pas tenu de prouver le caractère non imputable et imprévisible de l'évènement qui constitue la force majeure.

10. Prix

Tous les prix mentionnés sur le Site Internet, dans les catalogues, dans les newsletters ou dans d'autres annonces du Vendeur sont exprimés en EUROS et s'entendent TVA incluse mais sans les frais d'envoi, de transaction et/ou de service. Les éventuels frais d'expédition facturés au client sont indiqués séparément.

Lors du processus de commande, le prix total, frais et taxes compris, est communiqué au Client avant qu'il ne valide sa commande.

Sauf communication contraire et sans préjudice des commandes déjà passées, le Vendeur peut adapter les prix à tout moment.

Les Promotions sur les Produits ne sont valables que selon les conditions et pendant la durée de leur affichage sur le Site Internet, dans les catalogues, dans les newsletters ou dans d'autres annonces du Vendeur.

Si X^2O constate qu'une offre ou une commande contient un prix incorrect (par exemple en raison d'une erreur technique ou humaine), elle en informera le client par écrit. Le client peut alors décider d'accepter la nouvelle offre de X^2O ou de l'annuler sans frais. Si le client ne répond pas dans les 14 jours suivant le contact écrit, X^2O considérera la commande ou l'offre comme annulée.

11. Paiement

Un acompte de 30% du prix total est dû sur les produits commandés. Si le montant total dépasse 8 000 euros, l'avance est réduite à 15 %. Cet acompte comprend également les frais de réservation de 50 €. Si la commande n'est pas annulée avant la livraison, les frais de réservation ne seront pas facturés. Dans le cas contraire, les frais de réservation de 50 € seront déduits de l'acompte versé. Une livraison ne sera effectuée qu'après réception d'un paiement valide et complet. Pour garantir un paiement en ligne sécurisé et la sécurité de vos données personnelles, les données de transaction sont envoyées sur l'internet cryptées avec la technologie SSL. Vous n'avez pas besoin d'un logiciel spécial pour payer avec SSL. N'oubliez pas que le montant de la transaction est directement débité de votre carte de crédit au moment de la transaction. Si, pour quelque raison que ce soit, un paiement devait être ultérieurement annulé avant que la livraison n'ait eu lieu, le vendeur aura le choix d'annuler ou non le contrat de vente. Tous les paiements effectués via PayPal sont traités par Sanitary Group NV, dont le siège social est situé en Belgique, Gand, Foreestelaan 80, et le numéro d'entreprise 0829.170.054.

12. Droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle sur les Produits et le matériel de conception préparatoire de ceux-ci, tels que les analyses, les conceptions, la documentation, les rapports et les devis appartiennent exclusivement au Vendeur,

ses propres donneurs de licences ou ses fournisseurs. Le contrat de vente ne constitue en aucun cas un transfert au Client de ces droits exclusifs sur les Produits.

Le Client n'acquiert que les droits d'utilisation qui lui sont accordés conformément aux Conditions Générales de Vente..

Le Client ne supprimera, ni ne modifiera aucune indication concernant les droits de propriété intellectuelle du Vendeur, de ses propres donneurs de licence ou de ses fournisseurs sur les Produits et les emballages.

13. Traitement des données à caractère personnel

En fournissant des données à caractère personnel au Vendeur, le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente. Le Client garantit que lui, ainsi que ses sous-traitants et sous-traitants ultérieurs le cas échéant, informera les personnes physiques des présentes Conditions Générales de Vente avant de partager leurs données à caractère personnel avec le Vendeur, et que, lorsque la loi l'exige, ces personnes physiques ont donné leur accord préalable.

Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel, veuillez consulter la Déclaration de Vie Privée et de Cookies disponible sur notre site internet et consultable sur https:// www.x2o.be/nl/privacy-cookiebeleid

14. Limitation de responsabilité

Le Vendeur n'est pas responsable des dommages indirects (tels que, sans s'y limiter, la perte de temps, la perte de revenus, la perte de chance, la perte de données ou tout autre dommage indirect). La responsabilité contractuelle et extracontractuelle du Vendeur est toujours limitée au prix total du contrat de vente.

Aucune disposition du contrat de vente ne dégage le Vendeur de sa responsabilité en cas de dol ou de faute lourde dans le chef du Vendeur, ou en cas de dommage corporel ou de décès imputable au Vendeur.

15. Langue

Le contrat de vente peut être conclu en néerlandais ou en français, au choix du Client. Les échanges de données ultérieurs se dérouleront par conséquent dans la langue sélectionnée. Comme le Client doit opter pour la langue de son choix, il ne pourra plus faire valoir par la suite un manque de connaissance de cette langue pour invoquer l'inopposabilité des contrats de vente (y compris les Conditions Générales de Vente ou des parties de celles-ci).

16. Divisibilité

Le fait qu'une partie quelconque d'une disposition du contrat de vente soit ou devienne illégale, invalide, nulle ou inapplicable n'emporte pas l'illégalité, l'invalidité, la nullité ou l'inapplicabilité du reste de cette disposition ou du contrat de vente.

17. Droit applicable

Seul le droit belge s'applique au présent contrat de vente.

18. Plaintes et litiges

Bien entendu, nous espérons toujours que tous nos clients soient satisfaits. Si vous deviez néanmoins avoir des plaintes au sujet de nos Produits ou services, vous pouvez nous contacter via notre site internet www.x2o.be sous la rubrique « service clientèle : prendre contact » . Nous ferons tout le nécessaire pour traiter la plainte dans les cinq jours de sa réception.

Vous pouvez également déposer une plainte au sujet d'un Produit ou d'un service du Vendeur à l'aide d'un formulaire de plainte que vous trouverez sur la page consommateur via le site internet de BeCommerce, sur www.becommerce.be. Si une plainte ne peut pas être résolue de commun accord, elle devient un litige qui est soumis au règlement des litiges, tel qu'expliqué à l'article 6 du Code de Conduite BeCommerce, que vous trouverez sur www.becommerce.be.

Le Client peut également utiliser la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne (à l'adresse suivante https://webgate.ec.europa.eu/odr/) pour régler à l'amiable ses litiges relatifs aux

Produits achetés via le Site Internet.

19. Codes de bonne conduite

Le Vendeur souscrit au code de conduite de BeCommerce.

20. #yesx2o

Toutes les conditions sont disponibles sur https://www.x2o.be/fr/yesx2o-conditions-generales.

Téléchargé depuis x2o.be/fr/conditions-generales/v0