BADKAMERS

Conditions générales de vente

Conditions générales de vente X²O

Version 20/11/2026

Version 2 — valable à partir du 20/11/2026

1. Qui sommes-nous ?

Les présentes conditions générales de vente sont utilisées par le vendeur mentionné sur le projet, le bon de commande, la facture ou tout autre document contractuel de X²O. Dans les présentes conditions, ce vendeur est désigné par « X²O ».

Dans les présentes conditions, un projet est la proposition de prix que X²O prépare pour le client.

Le nom, le numéro d'entreprise, l'adresse et les coordonnées du vendeur figurent sur le projet, le bon de commande, la facture ou tout autre document contractuel.

La version applicable des présentes conditions générales de vente est communiquée au client au moyen d'un lien avant ou au plus tard lors de la conclusion du contrat. La date de la version applicable est indiquée dans le projet, le bon de commande, la confirmation de commande ou une autre communication de X²O.

Les différentes versions des présentes conditions générales de vente peuvent être consultées et téléchargées sur le site web de X²O.

2. Application des présentes conditions

Les présentes conditions s'appliquent à tous les contrats conclus entre le client et X²O.

Le contrat se compose des documents communiqués au client avant ou au moment de sa conclusion. Les annexes spécifiques à un pays et les autres annexes applicables prévalent sur les présentes conditions générales de vente lorsqu'elles règlent expressément un sujet ou y dérogent.

En cas de contradiction concernant les autres accords, l'ordre de priorité suivant s'applique :

1. le bon de commande modifié ou le document d'installation distinct, mais uniquement pour les accords qui y sont modifiés ;
2. le bon de commande ou la confirmation de commande ;
3. le projet ;
4. les présentes conditions générales de vente.

Les dispositions légales impératives et les droits légaux des consommateurs restent toujours applicables. Si une disposition des présentes conditions s'avère invalide ou inapplicable, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions.

Toute dérogation aux présentes conditions n'est valable que si X²O l'a expressément acceptée par écrit.

3. Notre offre et votre commande

Les erreurs manifestes, matérielles ou techniques n'engagent pas X²O.

Nos projets et autres offres sont valables dans la limite des stocks disponibles et tant qu'ils n'ont pas été remplacés par une version plus récente.

X²O décrit les principales caractéristiques des produits aussi précisément que possible. Les images, dessins, dimensions et couleurs sont indicatifs et peuvent présenter de légères différences.

Un produit est livré avec les éléments et accessoires mentionnés dans l'offre, le projet ou le bon de commande. Les autres éléments visibles sur une image ou dans une mise en scène en showroom sont inclus uniquement si cela est expressément indiqué.

Le contrat est conclu dès que X^2O confirme la commande par e-mail. La confirmation de commande contient un lien vers la commande et les documents contractuels applicables dans l'espace client du client. Un e-mail qui confirme uniquement la réception d'une commande ne vaut pas acceptation de celle-ci.

X^2O et le client peuvent modifier la commande d'un commun accord après sa confirmation. Pour les services d'installation ou de pose, le prix définitif peut être fixé après la visite sur place et repris dans un bon de commande modifié. X^2O envoie ce document au client par e-mail et le met à sa disposition dans son espace client.

Les accords modifiés s'appliquent dès que le client les accepte expressément. Lorsqu'aucune acceptation distincte n'est demandée, le paiement de l'acompte ou du solde demandé dans le bon de commande modifié vaut acceptation du prix d'installation modifié et des modalités de paiement correspondantes. Cela s'applique uniquement si le client a reçu le bon de commande modifié avant le paiement.

Tant que X^2O n'a pas confirmé la commande, X^2O peut la refuser si son exécution n'est pas possible, par exemple en raison d'une erreur manifeste, de l'indisponibilité définitive d'un produit, d'un soupçon raisonnable de fraude ou d'un cas de force majeure. Les sommes éventuellement déjà payées sont remboursées.

Après la confirmation de commande, X^2O ne peut annuler tout ou partie de la commande que si son exécution n'est pas possible en raison d'une erreur manifeste, de l'indisponibilité définitive d'un produit, d'un soupçon raisonnable de fraude ou d'un cas de force majeure. X^2O en informe le client dès que possible et rembourse les sommes éventuellement déjà payées pour les produits annulés.

4. Prix et paiement

Tous les prix destinés aux consommateurs sont indiqués TVA comprise, ainsi que toute autre contribution légalement obligatoire.

Les prix des biens et les frais directement liés à leur livraison sont clairement communiqués avant la passation de la commande. Ces prix et frais sont définitifs, sauf modification ultérieure communiquée et acceptée conformément aux présentes conditions.

Lorsque le client commande des services d'installation ou de pose, un montant provisoire peut être facturé au moment de la commande. Ce montant constitue un acompte sur le prix définitif des services, sauf si le bon de commande indique expressément qu'il s'agit d'un montant définitif. Le prix définitif ne peut être fixé qu'après évaluation des circonstances concrètes de l'exécution, notamment l'état et l'accessibilité de la pièce, les installations existantes et l'ampleur des travaux à effectuer.

Les frais qui n'ont pas été communiqués au client au préalable ne sont pas facturés, sauf s'ils concernent des services d'installation ou de pose dont le prix définitif est fixé après une visite sur place conformément aux présentes conditions.

Le client paie selon les moyens de paiement et aux échéances communiqués par X^2O avant ou au moment de la commande.

Les biens livrés restent la propriété de X^2O jusqu'au paiement intégral du prix dû, dans la mesure où la loi le permet.

5. Livraison et enlèvement

X^2O s'efforce de respecter les délais de livraison et d'enlèvement communiqués. Ces délais sont indicatifs, sauf si un délai contraignant a été expressément convenu ou si la loi applicable en dispose autrement. En cas de retard, X^2O en informe le client dans les meilleurs délais.

Le client veille à ce que l'adresse de livraison soit accessible et sûre à l'heure convenue et à ce que les biens puissent être livrés dans des conditions normales.

La livraison s'effectue au bord du trottoir, devant le bâtiment. Le transport à l'intérieur du bâtiment, le transport à un étage et l'évacuation des matériaux d'emballage ne sont pas inclus.

Si le client reporte la livraison à sa demande, X^2O conserve les biens pendant une durée maximale de douze mois à compter de la date à laquelle X^2O informe le client que les biens sont disponibles pour livraison ou enlèvement. Le solde restant dû devient exigible dès que les biens ont été tenus à la disposition du client pendant six mois. À l'expiration de la période de conservation, X^2O peut résilier le contrat et disposer à nouveau librement des biens. X^2O en informe préalablement le client et peut facturer des frais raisonnables de stockage ou de conservation.

Le client vérifie les biens dès leur réception, dans les meilleurs délais, et signale à X^2O tout dommage visible dû au transport, toute pièce manquante ou toute erreur de livraison dans les meilleurs délais et, de préférence, dans les 72 heures suivant la réception.

Si, selon le client, une livraison est incomplète, X^2O vérifie quelles pièces sont manquantes et propose au client, dans les meilleurs délais, une solution adaptée, telle que l'envoi des pièces manquantes, leur remplacement ou leur remboursement.

Cette obligation de signalement ne limite ni ne réduit en aucune manière vos droits légaux en tant que client.

Si une livraison doit être replanifiée en raison d'une circonstance imputable au client, X^2O peut facturer les frais raisonnables qui lui ont été communiqués au préalable.

Le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur dès leur réception physique.

6. Retours et annulations

6.1 Droit de retour

Le client peut, quel que soit le canal de vente, retourner des biens et annuler des services d'installation ou de pose conformément aux conditions du présent chapitre. Lorsque le client dispose d'un droit légal de rétractation, le retour ou l'annulation constitue l'exercice de ce droit. Dans les autres cas, il s'agit d'un droit contractuel de retour ou d'annulation accordé par X^2O.

6.2 Délai

Le client peut retourner les biens dans un délai de 14 jours calendaires à compter du lendemain de leur réception. Lorsqu'une commande comprend plusieurs biens livrés séparément, le délai commence le lendemain de la réception du dernier bien.

Le client peut annuler les services dans un délai de 14 jours calendaires à compter du lendemain de la conclusion du contrat.

6.3 Conditions de retour des biens

Pour pouvoir bénéficier d'un remboursement, les biens doivent :

- être complets ;
- être accompagnés des pièces et accessoires fournis ;
- ne pas avoir été utilisés ou manipulés au-delà de ce qui est nécessaire pour en évaluer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement.

X^2O peut appliquer une réduction de valeur lorsque les biens ont été utilisés ou manipulés au-delà de ce qui est nécessaire pour en évaluer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement.

6.4 Conditions d'annulation des services

Le client peut demander que les services commencent avant la fin du délai de 14 jours calendaires. S'il annule ensuite les services, il paie la partie des services déjà exécutée, calculée au prorata du prix total convenu.

Le droit d'annuler les services prend fin dès que ceux-ci ont été entièrement exécutés, si le client a demandé au préalable que leur exécution commence avant la fin du délai et a reconnu au préalable que son droit prendrait fin de ce fait.

Après ce délai, le client ne peut annuler les services qu'avec l'accord de X^2O. Si X^2O donne son accord, X^2O peut facturer les services déjà exécutés ainsi que les frais raisonnables et justifiables engagés par X^2O pour les services annulés.

6.5 Notification et renvoi

Le client notifie qu'il exerce son droit de retour ou annule les services avant l'expiration du délai applicable, au moyen d'une déclaration sans équivoque. Il n'est pas tenu d'en indiquer le motif. Pour exercer un droit légal de rétractation, le client peut également utiliser le formulaire type de rétractation.

Le client peut également exercer son droit de retour au moyen de la fonction de retour en ligne sur le site web ou dans son compte client. Il reçoit ensuite un accusé de réception sans retard injustifié.

Après cette notification, le client renvoie les biens à X^2O dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours calendaires, sauf si X^2O a proposé de les récupérer. Le délai est respecté si le client a expédié les biens avant son expiration.

La procédure pratique de retour, les options de retour disponibles et les coordonnées applicables sont communiquées via le site web, le compte client ou les communications de X^2O.

6.6 Frais de retour

Le client supporte les frais directs de renvoi ou d'enlèvement des biens. X^2O en informe le client avant la conclusion du contrat. Si ces frais ne peuvent pas être calculés exactement à l'avance, X^2O en communique une estimation raisonnable. X^2O peut déduire ces frais du montant à rembourser, sauf si la loi applicable prévoit qu'ils sont à sa charge.

6.7 Remboursement

X^2O rembourse les sommes dues, déduction faite de toute éventuelle dépréciation.

En cas d'annulation des services, le montant dû conformément à l'article 6.4 pour les services déjà exécutés est déduit du montant à rembourser.

En cas de retour complet, X^2O rembourse également les frais de livraison standard les moins élevés proposés. En cas de retour partiel, lorsque le client conserve les autres biens, les frais de livraison ne sont pas remboursés.

Les frais supplémentaires résultant du choix par le client d'un mode de livraison plus coûteux ne sont pas remboursés.

X^2O rembourse les sommes au plus tard dans les 14 jours calendrier. X^2O peut attendre d'avoir récupéré les biens ou que le client ait fourni la preuve qu'il les a renvoyés, selon la première de ces deux dates.

Le remboursement est effectué au moyen de paiement utilisé par le client lors du paiement initial, sauf si le client accepte expressément un autre mode de remboursement.

6.8 Exceptions

Le droit contractuel de retour ne s'applique pas aux :

- biens fabriqués selon les spécifications du client ;
- biens clairement destinés à un client spécifique ;
- modèles d'exposition ;
- biens déjà installés ou transformés.

Pour le droit légal de rétractation, les exceptions prévues par la loi s'appliquent. Cette disposition ne limite pas les droits légaux du client en cas de livraison erronée ou de défaut de conformité.

7. Garantie et conformité

7.1 Garantie légale de conformité

X^2O fournit des produits conformes au contrat et à ce que le client peut raisonnablement en attendre.

Si un produit n'est pas conforme, le client a droit aux solutions prévues par la législation applicable en matière de consommation. Les présentes conditions ne limitent pas les droits légaux du client.

7.2 Réparation, remplacement, réduction du prix ou remboursement

En cas de défaut de conformité, le client a droit à une réparation ou à un remplacement sans frais, conformément à la législation applicable en matière de consommation.

Le client peut choisir entre la réparation et le remplacement, sauf si la solution choisie est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés pour X^2O. Dans ce cas, X^2O peut mettre en œuvre l'autre solution.

La réparation ou le remplacement est effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le client.

Lorsque la réparation ou le remplacement est impossible, n'intervient pas dans un délai raisonnable ou n'apporte pas de solution appropriée, le client peut avoir droit à une réduction du prix ou à un remboursement, aux conditions prévues par la législation applicable en matière de consommation.

7.3 Utilisation, installation et entretien

Le client utilise, installe et entretient les produits conformément aux instructions d'utilisation, d'installation, d'entretien et de sécurité fournies.

Un défaut résultant exclusivement du non-respect de ces instructions n'est pas couvert par la garantie légale de conformité, dans la mesure permise par la législation applicable.

Cela ne s'applique pas lorsque l'installation a été effectuée par X^2O ou par un installateur désigné par X^2O et que le défaut résulte de cette installation.

7.4 Défauts non couverts par la garantie

La garantie légale de conformité ne s'applique pas à un défaut qui résulte exclusivement :

- de l'usure normale ;
- d'une utilisation incorrecte ou anormale ;
- d'un entretien insuffisant ou incorrect ;
- d'une installation incorrecte par le client ou par un tiers qui n'a pas été désigné par X^2O ;
- de modifications ou de réparations effectuées sans l'accord de X^2O.

Ces exclusions s'appliquent uniquement lorsque le défaut concerné a été causé par la circonstance mentionnée et dans la mesure où elles sont compatibles avec la législation applicable en matière de consommation.

7.5 Signalement d'un défaut

Le client signale tout défaut au service clientèle de X^2O dès que possible après l'avoir constaté, afin que X^2O puisse examiner le problème et proposer une solution adaptée.

Ce signalement ne porte pas atteinte aux droits et délais légaux applicables dans le pays concerné.

La procédure pratique de signalement d'un défaut ainsi que les informations nécessaires à cet effet sont communiquées sur le site web ou par les autres moyens de contact de X^2O.

7.6 Garanties commerciales

Certains produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale supplémentaire de X^2O ou du fabricant. Les conditions et la durée de cette garantie sont communiquées séparément.

Une garantie commerciale complète la garantie légale de conformité et ne limite jamais les droits légaux du client.

Sauf disposition contraire expresse dans les conditions spécifiques de la garantie commerciale, les dispositions du présent chapitre s'appliquent également à cette garantie commerciale.

En cas de contradiction, les conditions spécifiques de la garantie commerciale prévalent, dans la mesure permise par la loi. Cela ne limite pas les droits légaux du client.

8. Services d'installation et de pose

Si X^2O propose des services d'installation ou de pose, ceux-ci concernent exclusivement les biens vendus par X^2O et peuvent être exécutés par des sous-traitants désignés par X^2O. L'étendue et le prix définitif de ces services peuvent être déterminés après une visite sur place et sont repris dans un bon de commande modifié, qui est remis au client.

Le client veille à ce que l'espace dans lequel les travaux sont effectués soit accessible, sûr et adapté aux travaux prévus.

Si des travaux supplémentaires s'avèrent nécessaires pendant l'exécution des travaux, X^2O en discute d'abord avec le client. X^2O ne fait pas exécuter ces travaux sans l'accord préalable du client, sauf si une intervention immédiate est nécessaire pour éviter un dommage ou un risque pour la sécurité. Le prix des travaux supplémentaires est communiqué au préalable, dans la mesure où cela est raisonnablement possible.

X^2O n’est pas responsable des défauts ou dommages résultant exclusivement de l’état du bâtiment, des installations existantes ou de travaux antérieurs réalisés par des tiers, sauf si X^2O ou un installateur désigné par X^2O a causé ces dommages ou y a contribué.

9. Responsabilité

X^2O est responsable conformément à la législation applicable.

Dans la mesure permise par la loi, X^2O n’est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs qui ne résultent pas directement d’un manquement dont X^2O est responsable.

Aucune disposition des présentes conditions ne limite la responsabilité de X^2O en cas de décès ou de dommage corporel, de fraude, de faute intentionnelle, d’un défaut dont X^2O est légalement responsable, ni les autres droits du client qui ne peuvent être limités en vertu de la loi.

10. Force majeure

X^2O n’est pas responsable d’un retard ou d’une inexécution résultant d’un événement échappant au contrôle raisonnable de X^2O. Les obligations concernées sont suspendues tant que leur exécution est raisonnablement impossible en raison de cet événement. X^2O en informe le client dans les meilleurs délais

11. Vie privée

X^2O traite les données à caractère personnel conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

Vous trouverez plus d’informations sur le traitement des données à caractère personnel dans la déclaration de confidentialité de X^2O, disponible sur le site web de X^2O.

12. Réclamations

Les réclamations peuvent être soumises au moyen de l’un des formulaires de contact disponibles sur le site web de X^2O. Le client peut également contacter X^2O par les moyens indiqués sur le site web.

X^2O examine chaque réclamation et cherche avec le client une solution appropriée.

Si aucun accord à l’amiable n’est trouvé, le client peut s’adresser à l’organisme compétent de règlement extrajudiciaire des litiges, dans la mesure où celui-ci est applicable au contrat, ou exercer d’autres recours légaux. Les informations applicables figurent à l’annexe A.

Annexes

Les annexes suivantes font partie intégrante des présentes conditions générales de vente :

- **Annexe A – Dispositions spécifiques par pays**
- **Annexe B – Clients professionnels**
- **Annexe C – Abonnements de service et d’entretien**

Téléchargé depuis x2o.be/fr/conditions-generales/v2