

# Conditions générales et droit de rétractation

## 1. Identité : le vendeur et exploitant de la boutique en ligne est :

X<sup>2</sup>O Badkamers N.V. (ci-après dénommée "X<sup>2</sup>O"), ayant son siège social sis à 8020 OOSTKAMP, Legeweg 157D, BELGIQUE, immatriculée sous le numéro d'entreprise BE087.099.727 au RPM de Gand (section Bruges),

T: +32 (0)50 32 82 00

F: +32 (0)50 32 82 82

[info@x2o.be](mailto:info@x2o.be), [www.x2o.be](http://www.x2o.be)

Offre de produits :

Des salles de bains abordables, depuis des solutions bon marché jusqu'à des finitions de luxe  
Pas seulement des meubles de salles de bains, mais aussi un vaste choix de douches, robinets, baignoires, toilettes, radiateurs et accessoires.

## 2. Champ d'application des conditions générales

Les présentes conditions générales (ci-après, les "conditions générales") (disponibles sur <https://www.x2o.be>) s'appliquent, à l'exclusion de toutes autres (y compris celles émises à une date ultérieure et mentionnées sur n'importe quel document (électronique) émanant d'X<sup>2</sup>O), à la relation juridique entre X<sup>2</sup>O et chaque visiteur et client de la boutique en ligne d'X<sup>2</sup>O ainsi qu'à toute livraison consécutive à un achat effectué sur cette boutique en ligne.

Lorsqu'il passe une commande, le client est tenu de cocher la case prévue à cet effet, confirmant par là avoir lu les présentes conditions générales de vente et les accepter intégralement. Après confirmation de la commande, le client reçoit un e-mail avec en annexe les conditions générales de vente ainsi qu'un résumé de la commande sous forme de fichier PDF.

X<sup>2</sup>O peut adapter les présentes 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 X<sup>2</sup>O qui continuent de régir leur relation contractuelle. Les conditions générales de vente prévalent toujours sur les conditions générales ou particulières du client.

### Champ d'application géographique

Cette boutique en ligne se limite à l'aire géographique de la Belgique. Cela étant, l'offre d'X<sup>2</sup>O n'est valable qu'à l'égard de clients ayant une adresse de livraison située sur le territoire belge.

### Champ d'application matériel

Cette boutique en ligne s'adresse uniquement aux clients ayant la qualité de consommateurs ("clients"). La vente à des personnes (quelle qu'en soit la nature) qui achètent en vue de revendre ou à d'autres fins professionnelles ou commerciales est exclue. X<sup>2</sup>O se réserve le droit de solliciter des informations complémentaires en vue de pouvoir déterminer l'objectif d'une (demande de) vente et de refuser une (demande de) vente si elle a des raisons de penser qu'elle est conclue à des fins professionnelles ou commerciales.

### 3. Formation du contrat

Le contrat de vente entre X<sup>2</sup>O et le client n'est formé que lorsque ce dernier a reçu un courriel de confirmation de la part d'X<sup>2</sup>O. L'absence de signature ordinaire n'enlève rien à la force obligatoire du contrat. Le contrat de vente sera toujours tenu à jour par X<sup>2</sup>O et tout au long de l'existence du compte de l'utilisateur final, celui-ci pourra y accéder sous la rubrique "Mes commandes".

X<sup>2</sup>O se réserve le droit de demander des informations complémentaires au client avant de conclure (et partant, confirmer) ou de refuser de conclure le contrat de vente avec le client. X<sup>2</sup>O se réserve également le droit de soumettre la conclusion d'un contrat de vente à des conditions complémentaires à déterminer par X<sup>2</sup>O dans le cas de commandes importantes, de commandes passées par des mineurs, de procédures de commande incomplètes ou quand des problèmes sont apparus lors de contrats conclus antérieurement entre X<sup>2</sup>O et le client.

De même, lorsque X<sup>2</sup>O demande des informations complémentaires ou fixe des conditions, le contrat de vente ne sera formé qu'une fois ces conditions acceptées par le client et après l'envoi d'un courriel de confirmation par X<sup>2</sup>O.

### 4. Paiement et transfert de propriété

Le paiement des produits peut se faire exclusivement par avance au moyen des cartes de paiement suivantes: VISA/MASTERCARD/BANCONTACT ou via KBC/CBC, BELFIUS et ING HOME PAY.

Pour garantir un paiement en ligne sûr et sécuriser vos données à caractère personnel, les données de la transaction sont envoyées sur l'Internet en étant cryptées au moyen de la technologie SSL. Vous n'avez pas besoin de logiciel spécial pour payer par SSL.

Si pour une raison quelconque, un paiement vient à être annulé avant que la livraison n'ait eu lieu, X<sup>2</sup>O pourra, au choix, laisser se poursuivre le contrat de vente, sans préjudice pour le client d'exercer son droit de rétractation, ou considérer ledit contrat résolu de plein droit. Une commande n'est quoi qu'il en soit pleinement exécutée qu'après réception d'un paiement valable et intégral.

### 5. Livraison et délais de livraison

Les délais de livraison indiqués sur la boutique en ligne sont purement indicatifs. X<sup>2</sup>O précisera dans le courriel de confirmation la date à laquelle la livraison aura lieu. Afin d'assurer le bon déroulement de la livraison, la veille de celle-ci, le service de transport prendra contact par téléphone (de préférence GSM) avec le client pour lui communiquer le créneau horaire (de 2 heures) durant lequel la livraison aura lieu. Les coordonnées téléphoniques seront utilisées aux seules fins de la livraison et ne seront en aucun cas communiquées à des tiers.

Toute modification de la date de livraison convenue ou de l'adresse de livraison peut être communiquée au plus tard deux semaines avant la date de livraison prévue via votre compte personnel sous "**Mes commandes**". Sélectionnez-y la livraison planifiée et modifiez la date de livraison dans la rubrique "**Date de livraison**". Pour un report tardif, vous devez prendre contact via [info@x2o.be](mailto:info@x2o.be), auquel cas des frais de livraison de € 50 seront facturés.

Si vous n'êtes pas présent à la date convenue pour réceptionner les marchandises et qu'une deuxième livraison s'avère nécessaire, vous devez alors fixer une nouvelle date via [info@x2o.be](mailto:info@x2o.be). Des frais de transport supplémentaires de € 50 seront dans ce cas facturés.

Le client déclare avoir pris connaissance des "conseils pour la livraison à domicile" d'X<sup>2</sup>O expliquant les modalités de livraison et donnant des conseils afin d'assurer le bon déroulement

de la livraison. Ces "conseils pour la livraison à domicile" sont envoyés en même temps que le courriel de confirmation et peuvent également être consultés sur la boutique en ligne. Le transfert de propriété – et de risques – intervient au moment de la livraison des marchandises commandées. À partir de là, le client supporte le risque de perte, de vol et de destruction partielle ou complète des marchandises.

## **6. Droit de rétractation**

### **6.1 Généralités**

Le client a le droit de résilier le contrat dans un délai de 14 jours, sans être tenu d'en préciser le motif. Le délai de rétractation expire 14 jours après la date à laquelle le client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par le client, prend physiquement possession du bien. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux produits fabriqués par X<sup>2</sup>O conformément aux spécifications du client. Ce droit de rétractation ne vaut que pour les clients tels que définis à l'article 2 ci-dessus. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit nous informer (X<sup>2</sup>O Badkamers S.A., Legeweg 157D, 8020 Oostkamp, 050/32.82.00, info@x2o.be) de sa décision de résilier le contrat. Pour ce faire, le client peut exercer son droit de renonciation en utilisant le modèle de formulaire de révocation à retrouver [ici](#). Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer votre notification concernant votre exercice du droit de rétractation avant l'expiration dudit délai.

### **6.2 Conséquences de la rétractation**

Lorsque le client résilie le contrat, tous les paiements qu'il a effectués jusqu'à ce moment, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés au choix d'un mode de livraison autre que la livraison standard la moins chère proposée par nos soins) lui sont remboursés sans délai et en tous cas pas plus de 14 jours après que X<sup>2</sup>O ait été avisée par le client de sa décision de résilier le contrat. X<sup>2</sup>O peut cependant retenir le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait récupéré la marchandise, ou que le client ait établi l'avoir dûment retournée, selon ce qui intervient en premier. X<sup>2</sup>O rembourse le client par le même moyen de paiement que celui utilisé par celui-ci pour effectuer la transaction d'origine, à moins que le client n'ait expressément accepté une autre modalité; aucun frais ne sera quoi qu'il en soit imputé au client pour ledit remboursement.

Le client doit retourner ou remettre la marchandise à X<sup>2</sup>O sans délai et en tous cas pas plus de 14 jours après la date à laquelle il a communiqué à X<sup>2</sup>O sa décision de résilier le contrat. Le client est dans les temps dès lors qu'il retourne la marchandise avant l'expiration du délai de 14 jours. Les frais directs du retour des marchandises sont à charge du client.

Le client est uniquement responsable de la dépréciation des marchandises résultant d'une utilisation dépassant ce qui était nécessaire pour constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises. X<sup>2</sup>O se réserve le droit de ne pas rembourser la dépréciation résultant d'une manipulation des marchandises dépassant ce qui était nécessaire pour constater la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des marchandises.

## **7. Informations produit**

Les informations, illustrations, communications orales, désignations, etc. fournis (de quelque façon que ce soit) en rapport avec toutes les offres et les principales caractéristiques des produits sont élaborées avec la plus grande minutie.

X<sup>2</sup>O décline toute responsabilité s'agissant des conseils, fautes d'impression et coquilles figurant sur le site web, ou des données techniques mises à disposition par les fournisseurs ou producteurs.

La disponibilité de chaque produit proposé à la vente dans le cadre de la boutique en ligne est précisée. X<sup>2</sup>O met tout en œuvre pour communiquer ces données de façon correcte et actualisée sur le site web, mais il peut toutefois arriver qu'un produit particulier ne puisse pas être livré momentanément. Cela peut être dû à des données de stock erronées (citées involontairement) ou à des fournisseurs se trouvant (temporairement ou non) dans une situation qui les empêche de procéder à la livraison.

Si un tel cas se présente, X<sup>2</sup>O fera tout ce qui est en son pouvoir pour avertir au plus vite l'utilisateur final et proposer une solution.

## **8. Clauses de garantie**

Vous pouvez vous attendre à ce que les produits livrés par X<sup>2</sup>O soient conformes au contrat. Chaque produit est au moins couvert par la garantie légale telle que visée à l'article 1649bis et sqq. du Code civil belge et cela pendant une période de 2 ans après livraison. Ce délai prend cours le lendemain de la livraison effectuée à l'adresse de livraison telle que communiquée par l'utilisateur final. Le ticket de caisse (ou la facture) et le bon de livraison constituent l'unique forme de preuve de garantie et doivent pouvoir être présentés pour prétendre au règlement de garantie légal. Les ventes aux non-consommateurs sont exclues de ce règlement de garantie.

Lors de la livraison, le client est toujours tenu de mentionner tout dégât visible (emballage endommagé y compris) sur le bon de livraison. À défaut de quoi, les plaintes relatives à un dégât visible ne seront plus acceptées.

Si, après la livraison, le client constate un manque ou un dégât lors de l'ouverture de l'emballage, il est tenu de le signaler par écrit, dans les 72 heures suivant la livraison, au service clientèle via notre site web [www.x2o.be](http://www.x2o.be), rubrique: Service clients, en haut à droite dans l'en-tête.

Les données figurant sur le ticket de caisse/bon de livraison seront demandées pour compléter le formulaire en ligne. L'ajout de photos des produits endommagés est requis pour permettre un traitement efficace du dossier. Les plaintes relatives à des dégâts visibles formulées au-delà de ce délai ne sont plus acceptées.

## **9. Force majeure**

Lorsqu'une situation de force majeure se produit, les obligations d'X<sup>2</sup>O, en matière de livraison et autres, sont suspendues pendant toute la période où perdure cette situation de force majeure, même si ladite situation venait à se produire après l'expiration du délai de livraison.

Si cette période de force majeure dure plus de 8 semaines, les deux parties peuvent choisir de considérer le contrat comme résolu, moyennant notification écrite, sans qu'X<sup>2</sup>O ou le client soit redevable d'un dédommagement à l'autre partie.

Par force majeure, on entend tout événement indépendant de la volonté d'X<sup>2</sup>O qui l'empêche, en tout ou en partie, de remplir ses obligations vis-à-vis de l'acheteur ou en raison duquel le respect des obligations ne peut être raisonnablement exigé d'X<sup>2</sup>O, que cet événement ait ou non été prévisible au moment de la conclusion du contrat. Par force majeure, on entendra aussi en tout état de cause: la guerre, le danger de guerre, la mobilisation, les émeutes, les inondations, 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 empêchant l'exécution d'une commande, les mesures des pouvoirs publics, la non-livraison de produits à X<sup>2</sup>O par des tiers et tous autres événements imprévus, y compris dans le pays d'origine des produits, qui perturbent la conduite normale des entreprises et retardent l'exécution d'une commande ou la rendent raisonnablement impossible.

## **10. Prix**

Tous les prix sont exprimés en euros et s'entendent TVA incluse mais hors frais d'envoi et de transaction. Les frais d'envoi éventuels sont à charge du client et figurent sur le récapitulatif de commande. X<sup>2</sup>O peut adapter les prix à tout moment (sans préjudice des commandes déjà passées).

Les promotions sur les articles ne sont valables que sous les conditions indiquées et aussi longtemps qu'elles sont affichées sur la boutique en ligne.

## **11. Droits de propriété intellectuelle - renvois**

Le contenu de la boutique en ligne d'X<sup>2</sup>O, en ce compris les marques, logos, dessins, données, noms de produits ou d'entreprises, textes, images, etc., est protégé par des droits intellectuels et appartient à X<sup>2</sup>O ou à d'autres tiers ayants droit. Leur reproduction et/ou utilisation n'est pas autorisée.

Il est possible qu'X<sup>2</sup>O place sur son site web des liens vers d'autres sites web susceptibles d'intéresser ou d'informer le visiteur. Ces liens ont un caractère purement informatif. X<sup>2</sup>O n'est pas responsable du contenu des sites web auxquels renvoient les liens, ni de l'utilisation qui en est faite.

## **12. Traitement des données à caractère personnel**

En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation du site web, il est renvoyé à la [Politique vie privée et cookies](#) disponible sur [www.x2o.be](http://www.x2o.be).

## **13. Limitation de responsabilité**

X<sup>2</sup>O n'est pas responsable des dommages indirects (tels que, à titre non limitatif, pertes de temps, perte de revenus, perte d'opportunité, perte de données). La responsabilité contractuelle et extracontractuelle d'X<sup>2</sup>O est toujours limitée au montant de la commande. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas d'acte intentionnel, de fraude ou de négligence grave dans le chef d'X<sup>2</sup>O ni en cas de lésions corporelles ou de décès imputables à X<sup>2</sup>O.

Toutes les plaintes doivent être notifiées par lettre recommandée dans les sept jours ouvrables à compter de la livraison des marchandises. Si la plainte est jugée fondée, notre responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement de la marchandise livrée.

X<sup>2</sup>O ne saurait non plus être tenue responsable d'un dommage consécutif, imputable à la livraison d'un produit jugé défectueux ou non conforme. À cet égard, le client renonce pour autant que de besoin à toute revendication à l'encontre du vendeur, dont la responsabilité ne dépasse en aucun cas les dispositions de l'article 1649 quater et quinquies du C.C.

Les informations placées sur le site web sont générales et ne sont pas censées constituer une offre et/ou un conseil personnalisé(e) à l'usage du visiteur/de l'utilisateur.

Malgré les efforts importants consentis pour l'éviter, il se peut que les informations mises à disposition comportent des erreurs. Dans ce cas, et dans celui d'une indisponibilité temporaire du site web, X<sup>2</sup>O mettra tout en oeuvre pour remédier à la situation dans les plus brefs délais.

Sous réserve de leur faute grossière et intentionnelle, ni X<sup>2</sup>O ni les membres de son personnel ou ses préposés ne peuvent être tenus responsables des préjudices directs ou indirects résultant de l'utilisation des informations présentées sur ce site. Vous pouvez signaler les erreurs au gestionnaire du site à l'adresse: [info@x2o.be](mailto:info@x2o.be).

Le contenu du site (liens compris) peut être adapté, modifié ou complété à tout moment, sans préavis ou notification. X<sup>2</sup>O ne donne aucune garantie quant au bon fonctionnement du site web et ne peut en aucune façon être tenue responsable d'un mauvais fonctionnement ou d'une (in)disponibilité temporaire du site web ou de toute forme de préjudice, direct ou indirect, qui résulterait de l'accès au site ou de son utilisation.

X<sup>2</sup>O ne saurait en aucun cas être rendue responsable envers qui que ce soit, directement ou indirectement, à titre particulier ou autre, de préjudices imputables à l'utilisation de ce site ou d'un autre, notamment par l'effet de liens ou d'hyperliens, en ce compris, à titre non limitatif, de toutes pertes, d'interruptions du travail, de l'endommagement de programmes ou d'autres données sur le système informatique, d'appareils, de logiciels ou d'autres biens de l'utilisateur.

Le site web peut contenir des hyperliens vers des sites web ou des pages de tiers ou y renvoyer indirectement. Le placement de liens vers ces sites web ou ces pages n'implique aucunement une approbation implicite de leur contenu.

X<sup>2</sup>O déclare expressément n'avoir aucun droit de regard sur le contenu ou sur d'autres caractéristiques de ces sites web et ne peut en aucun cas être tenue responsable de leur contenu ou de leurs caractéristiques, ni de toute autre forme de préjudice due à leur utilisation.

#### **14. 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'inapplicabilité des contrats de vente et des présentes conditions générales de vente (ou de parties d'entre elles).

#### **15. Divisibilité**

Le fait qu'une partie quelconque d'une disposition des présentes conditions générales 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 de toute autre disposition des conditions générales de vente.

#### **16. Droit applicable et juridiction compétente**

Le présent contrat est exclusivement régi par le droit belge. Tous litiges éventuels relatifs à sa conclusion ou à son exécution seront de la compétence exclusive du tribunal de première instance de Flandre occidentale, section Bruges. En cas de compétence matérielle du tribunal de commerce, c'est alors le tribunal de commerce de Gand, section Bruges, qui sera compétent. Cette compétence repose sur le lieu où le contrat a été conclu, à savoir Oostkamp.

#### **17. Plaintes et litiges**

Évidemment, nous espérons toujours que tous nos clients sont satisfaits. Si vous deviez néanmoins avoir des plaintes au sujet de nos produits ou services, vous pouvez nous contacter via la rubrique "service clients", en haut à droite dans l'en-tête, ou via [info@x2o.be](mailto:info@x2o.be). Nous ferons tout pour traiter votre plainte dans les cinq jours.

Une plainte au sujet d'un produit ou d'un service d'X<sup>2</sup>O peut également être déposée à l'aide d'un formulaire de plainte sur la page consommateurs du site web de BeCommerce, sur [www.becommerce.be](http://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, explicité à l'article 6 du Code de conduite BeCommerce, que vous trouverez sur [www.becommerce.be](http://www.becommerce.be).

Les clients peuvent par ailleurs utiliser la plate-forme de règlement en ligne des litiges (RLL) de la Commission européenne (à consulter via <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>) pour résoudre de manière extrajudiciaire leurs litiges relatifs à des biens achetés via la boutique en ligne.

### **18. Codes de conduite**

X<sup>2</sup>O souscrit au Code de conduite de BeCommerce, que vous pouvez trouver [ici](#).