



conditions générales HEMA

version février 2011

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par:

1. HEMA België - BVBA (ci-après dénommée "HEMA"): la personne morale qui propose des produits et/ou des services à distance à des consommateurs;
2. Le consommateur: la personne physique qui n'agit pas dans le cadre d'une profession ou d'une entreprise et qui souscrit un contrat à distance avec HEMA;
3. Contrat à distance: un contrat en vertu duquel, dans le cadre d'un système organisé par HEMA pour la vente à distance de produits et/ou de services, il est fait exclusivement usage d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat;
4. Technique de communication à distance: moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat sans que le consommateur et HEMA ne se trouvent simultanément dans le même local;
5. Délai de réflexion: le délai dans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation;
6. Droit de rétractation: la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat dans les limites du délai de réflexion;
7. Jour: jour calendrier;
8. Durée de la transaction: un contrat à distance ayant trait à une série de produits et/ou de services, pour lesquels l'obligation de livraison et/ou d'achat est échelonnée dans le temps;
9. Support de données durable: tout moyen permettant au consommateur ou à HEMA de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, d'une manière assurant la consultation future et la reproduction intacte des informations sauvegardées.

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

HEMA – België BVBA

Faisant partie de HEMA B.V.

agissant sous le nom/les noms: HEMA

Adresse du siège & pour visiteurs:

757, Chaussée d'Alseberg

B-1180 Uccle

Numéro de téléphone: +32 (0)2 340 28 76

Accessibilité: du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00

E-mail: www.hema.be/response

Numéro d'entreprise: 0460370809

Numéro d'identification à la TVA: BE0460370809

Article 3. - Applicabilité

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à chaque offre de HEMA et à chaque contrat à distance établi entre HEMA et le consommateur.
2. Préalablement à la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela ne peut raisonnablement se faire, il sera précisé avant la conclusion du contrat à distance que les conditions générales peuvent être consultées chez HEMA et seront envoyées gratuitement dans les plus brefs délais à la demande du consommateur.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, par dérogation à l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de telle manière que celles-ci peuvent être facilement stockées par le consommateur sur un support de données durable. Si cela ne peut raisonnablement se faire, il sera précisé, avant la conclusion du contrat à distance, où l'on peut prendre connaissance des conditions générales par voie électronique et qu'elles seront envoyées gratuitement par voie électronique ou une autre voie, à la demande du consommateur.
4. Pour le cas où des conditions spécifiques sur les produits ou services sont également d'application en plus des présentes conditions générales, les deuxième et troisième alinéas sont applicables de la même façon et le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable en cas de conditions générales contradictoires.
5. HEMA se réserve à tout moment le droit de modifier les présentes conditions générales en ce sens que de nouvelles conditions générales ne s'appliquent pas à des contrats déjà conclus et ne seront d'application qu'après leur publication par HEMA sur ce site web.

Article 4 – L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à des conditions, cela est explicitement mentionné dans l'offre. Toutes les offres sont établies à la condition expresse que les marchandises seront livrées dans la limite des stocks disponibles.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne appréciation de l'offre par le consommateur. Lorsque HEMA utilise des illustrations, celles-ci reproduisent fidèlement les produits et/ou services proposés. Les erreurs ou fautes notoires dans l'offre n'engagent pas HEMA.
3. Chaque offre contient tellement d'informations que le consommateur comprend parfaitement quels sont les droits et obligations qui sont liés à l'acceptation de l'offre. Il s'agit en particulier des informations suivantes:

le prix, taxes comprises;
les frais de livraison éventuels;
la manière dont le contrat sera établi et quels actes seront nécessaires à cette fin;
l'applicabilité ou non du droit de rétractation;
les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat;
le délai d'acceptation de l'offre ou bien le délai de maintien du prix;
si le contrat est archivé après sa formation, la manière dont celui-ci peut être consulté par le consommateur;
la manière dont le consommateur peut être mis au courant, avant la conclusion du contrat, d'actes qu'il n'a pas voulus ainsi que la manière dont il peut rectifier ceux-ci avant formation du contrat.

Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est formé, sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et de l'accomplissement des conditions qui y sont stipulées. HEMA
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, HEMA confirme sans délai par voie électronique la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'est pas confirmée, le consommateur peut dissoudre le contrat.
3. Si le contrat est formé par voie électronique, HEMA prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour sécuriser le transfert électronique des données et veille à un environnement web sûr. Si le consommateur peut effectuer un paiement électronique, HEMA observera à cette fin des mesures de sécurité adéquates.
4. HEMA transmettra avec le produit ou le service les informations suivantes au consommateur, par écrit ou de façon à ce que celles-ci puissent être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support de données durable:
 - a. l'adresse électronique, les coordonnées (adresse et contact) du siège de HEMA auquel le consommateur peut adresser ses plaintes;
 - b. les conditions auxquelles le consommateur peut faire usage du droit de rétractation, et la façon de procéder à cet égard, ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de rétractation;
 - c. les informations sur le service après vente et les garanties;
 - d. les conditions stipulées à l'article 4 alinéa 3 des présentes conditions, sauf si HEMA a déjà fait parvenir ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat.
6. Si HEMA s'est engagée à livrer une série de produits ou de services, la disposition de l'alinéa précédent est d'application uniquement pour la première livraison.

Article 6A – Droit de rétractation à la livraison de produits

1. A l'achat de produits, le consommateur a la possibilité de dissoudre le contrat sans motifs pendant 30 jours. Ce délai prend cours le lendemain de la réception du produit par le consommateur ou en son nom.
2. Pendant ce délai, le consommateur manipulera avec soin le produit et l'emballage. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir juger s'il souhaite conserver le produit. S'il fait usage de son droit de rétractation, il retournera le produit et tous les accessoires livrés avec celui-ci et – si cela peut raisonnablement se faire – dans l'état et l'emballage d'origine à HEMA, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par HEMA.

Article 6B – Droit de rétractation à la livraison de services

1. A la livraison de services, le consommateur a la possibilité de dissoudre le contrat sans motifs pendant 30 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.
2. Pour faire usage de son droit de rétractation, le consommateur se référera aux instructions raisonnables et claires fournies par HEMA lors de l'offre et/ou, au plus tard, lors de la livraison.

Article 7 – Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, seuls les frais de renvoi sont au maximum à sa charge.
2. Si le consommateur a payé une somme d'argent, HEMA remboursera ce montant dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 30 jours qui suivent le renvoi ou la rétractation.

Article 8 – Exclusion du droit de rétractation

1. Si le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation, ceci sera clairement stipulé par HEMA dans l'offre ou du moins en temps utile avant la conclusion du contrat.
2. Les seuls produits pouvant être exclus du droit de rétractation sont les suivants:
 - a. ceux qui ont été confectionnés par HEMA suivant les spécifications du consommateur;
 - b. ceux qui sont clairement de nature personnelle;
 - c. ceux qui, de par leur nature, ne peuvent être renvoyés;
 - d. ceux qui peuvent se gâter ou vieillir rapidement;
 - e. les journaux et magazines en vrac;
 - f. les enregistrements audio et vidéo et logiciels informatiques que le consommateur a scellés.
3. Les seuls services pouvant être exclus du droit de rétractation sont les suivants:
 - a. ceux dont la livraison a commencé avec l'autorisation expresse du consommateur avant expiration du droit de réflexion;
 - b. ceux relatifs à des paris et loteries.

Article 9: Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou des services proposés ne sont pas majorés, sauf modifications de prix découlant de changements dans les taux de TVA.
2. Des majorations de prix dans les 3 mois de la formation du contrat ne sont autorisées que si elles résultent de réglementations ou de dispositions légales.
3. Les prix des produits ou des services stipulés dans l'offre s'entendent TVA comprise.

Article 10 – Conformité et Garantie

1. HEMA garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de bonne qualité et/ou d'utilité ainsi qu'aux dispositions légales et/ou aux règlements publics existants à la date de la conclusion du contrat.
2. Une réglementation proposée par HEMA, le fabricant ou l'importateur à titre de garantie n'enlève rien aux droits et revendications que le consommateur peut faire valoir à l'égard de HEMA en vertu de la loi et/ou du contrat à distance en cas de manquement par HEMA à ses obligations.

Article 11 - Livraison et exécution

1. HEMA apportera le plus grand soin possible lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits ainsi que lors de l'appréciation des demandes de fourniture de services.
2. Sera considérée comme lieu de livraison l'adresse renseignée par le consommateur à l'entreprise.
3. En tenant compte des dispositions à cet égard de l'article 4 des présentes conditions générales, HEMA exécutera avec promptitude les commandes acceptées et ce, au plus tard dans les 30 jours. Si la livraison subit un retard ou si une commande ne peut être exécutée ou seulement en partie, le consommateur en recevra la notification au plus tard un mois après avoir passé la commande. Le consommateur a dans ce cas le droit de dissoudre le contrat sans frais.
4. En cas de dissolution conformément à l'alinéa précédent, HEMA remboursera le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les 30 jours de la dissolution, le montant que le consommateur a payé.
5. Sauf disposition contraire expresse, le risque d'endommagement et/ou de disparition de produits repose sur HEMA jusqu'au moment de la livraison au consommateur.

Article 13 - Paiement

1. Pour autant qu'aucune autre disposition n'ait été convenue, les montants dus par le consommateur devront d'abord être réglés à l'aide d'une carte de crédit ou d'un virement bancaire en ligne avant que les commandes ne soient acceptées par HEMA.
2. Le consommateur a le devoir de signaler sans délai à HEMA les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou mentionnées.

Article 14 – Règlement des plaintes

1. HEMA dispose d'une procédure en matière de plaintes suffisamment communiquée et traite la plainte suivant cette procédure.
2. Les plaintes à propos de l'exécution du contrat doivent être déposées chez HEMA avec promptitude, de manière claire et complète, par voie électronique après constat des manquements par le consommateur. Les coordonnées sont mentionnées sur le site web et sous l'article 2 des présentes conditions générales.
3. Il est répondu aux plaintes déposées chez HEMA dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de celles-ci. Si une plainte requiert une période de traitement prévisiblement plus longue, HEMA répond par un accusé de réception dans le délai de 14 jours et indique quand le consommateur peut s'attendre à une réponse plus détaillée.

Article 15 – Utilisation des données à caractère personnel

1. HEMA utilisera les données à caractère personnel, mises à sa disposition par le consommateur dans le cadre de la transaction, exclusivement pour le règlement du contrat. Sauf avec votre consente-

ment exprès, HEMA n'utilisera pas ces données à des fins commerciales autres que pour l'objet stipulé ci-dessus et pour la soumission d'offres comparables.

Article 16 - Litiges

1. Les contrats entre HEMA et le consommateur, auxquels s'appliquent les présentes conditions générales, sont régis exclusivement par le droit belge. Les litiges éventuels seront exclusivement soumis à l'appréciation du juge compétent du tribunal de la Ville d'Anvers, Belgique.