

# Conditions générales de vente

Dernière modification : 10/08/2021

## Article 1 – Identité de l'Entreprise

We Can Do Better Online BV

Mathieu Vanassche

Korenbloemstraat 13

8790 Waregem

Belgique

Numéro d'entreprise: 0677 538 961

Numéro TVA: BE 0677 538 961

Numéro de compte bancaire : BE52 7360 3737 8309

Adresse e-mail : [mathieu@wecandobetteronline.be](mailto:mathieu@wecandobetteronline.be)

Téléphone: +32 497 46 14 38

## Article 2 – Champ d'application

1. Les présentes Conditions Générales s'appliquent à chaque offre entre l'entreprise de We Can Do Better Online BV et le consommateur (toute personne physique qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout professionnel des produits ou des services

mis sur le marché et qui conclut un contrat à distance avec We Can Do Better Online BV).

2. La livraison est possible en Europe et les Etats-Unis.

3. A fin de passer une commande, vous devez avoir au moins 18 ans. Si vous n'avez pas 18 ans, nous vous demandons de consulter vos parents ou votre tuteur avant de passer une commande.

4. En utilisant le site internet et/ou en y plaçant une commande, vous acceptez les présentes Conditions Générales ainsi que tous droits et obligations tels qu'ils sont mentionnés sur le Site Internet.

5. Lors de la confirmation de votre commande ou au plus tard lors de la livraison, nous vous enverrons une copie de nos Conditions Générales dans un format que vous pouvez enregistrer ou imprimer, ce que nous vous recommandons de faire dans tous les cas.

6. Dans le cas où, outre ces Conditions Générales des conditions spécifiques sont d'application, ce qui précède s'applique également à ces conditions particulières. En cas de Conditions Générales contradictoires, le consommateur peut toujours se prévaloir de la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

## **Article 3 – Offres et Naissance des contrats**

1. Si une offre est valide pour une durée limitée ou est soumise à des conditions, ceci est toujours mentionné expressément dans l'offre.

2. Notre offre contient une description complète et précise des produits offerts et la méthode de commande. La description est suffisamment détaillée pour vous permettre d'évaluer correctement l'offre. Si nous faisons usage d'illustrations, celles-ci sont une représentation fidèle des produits offerts. Par contre, l'erreur est

humaine, donc si c'est clair que nous nous sommes trompées, nous ne sommes pas obligés de vous livrer.

3. Votre commande sera complète et le contrat naît dès que nous avons confirmé votre commande par e-mail et dès que nous avons reçu l'approbation de votre transaction, de l'émetteur de votre carte de crédit ou de débit. Nous acceptons Visa, Carte Bleue, Mastercard, American Express, Maestro, Bancontact, KBC, , Belfius, iDeal, virement bancaire, Apple Pay et Paypal.. Nous ne sommes pas responsables pour des retards de livraison et/ou non-livraison de votre commande si ces retards sont dus au refus de votre paiement par l'émetteur de votre carte. Aucune commande n'est acceptée ni traitée sans paiement valide au nom du titulaire (registré) de la carte.

4. Pour acheter un produit, vous l'ajoutez à votre panier. Ensuite, vous remplissez le formulaire avec vos données personnelles ainsi que vos données de facturation et vous choisissez votre mode de livraison. Différentes options apparaissent en fonction du poids et de la destination de votre commande. Dans la dernière étape du procédé de commande, vous verrez ensuite une page de résumé où il vous sera demandé d'accepter nos Conditions Générales et de confirmer votre paiement par l'activation d'un bouton avec la mention « Commander et payer ». Après avoir parcouru toutes les étapes, votre commande est définitive.

## **Article 4 – Droit de rétractation**

1. Pour tout achat de biens ou service, vous disposez d'un délai de 14 jours calendrier à compter de la livraison ou la conclusion du contrat pour vous rétracter du contrat. Pendant ce temps vous pouvez retourner votre commande sans pénalité et sans indication de motif (les frais de retour sont à votre charge). Dans les 14 jours suivant le retour de votre commande, nous vous rembourserons l'intégralité du prix d'achat, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, ou on vous rembourse sur votre compte client si vous êtes d'accord.

2. Les frais de retour sont donc à votre charge. Nous indiquerons le coût exacte pour ce retour ou donnerons une estimation, s'il est impossible de prévoir le coût exacte.

3. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

4. Pendant le délai de rétractation, nous vous conseillons de manipuler le bien et l'emballage avec précaution, et de ne pas le débiller ou utiliser que dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour pouvoir évaluer si vous souhaitez conserver le bien. Si vous faites usage de votre droit de rétractation, nous vous demandons de renvoyer le bien accompagné de tous les accessoires livrés et – dans la mesure du possible – dans son état et emballage initial, conformément à nos instructions ci-dessous.

5. Vous pouvez retourner votre paquet par la poste ou par service courrier. Vous êtes responsable pour l'emballage et l'envoi correct de la commande. On ne vous rembourse que si on a bien reçu votre colis, et sans endommagements.

6. Pour exécuter votre délai de rétraction d'une manière correcte et rapide, vous pouvez remplir et transmettre le formulaire mentionné ci à We Can Do Better Online BV, Mathieu Vanassche, Korenbloemstraat 13, 8790 Waregem, Belgique. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

7. Exception sur le droit de rétractation : Vu que le prix du produit – des pièces de collection et des pièces de circulation – est souvent déterminé par des prix sur le marché, le prix peut changer plusieurs fois par jour. Des produits avec un changement de prix au détriment du vendeur sont exclus du droit de rétractation.

# MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

A l'attention de:

We Can Do Better Online BV

Mathieu Vanassche

Korenbloemstraat 13

8790 Waregem

Belgique

mathieu@wecandobetteronline.be

– Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

.....

– Commandé le :

.....

– Reçu le :

.....

– Nom du consommateur :

.....

– Adresse du consommateur :

.....

– Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

– Date :

.....

## **Article 5 – Prix**

1. Les prix sont des prix du jour (parfois le prix change pendant la journée) et peuvent être changés unilatéral par le vendeur. Les prix des commandes qui ont déjà été faites ne changeront plus, sauf indiqué différemment ou comme convenu entre le vendeur et le consommateur.

Exceptions sur cet article : des circonstances extérieures, comme un changement dans le marché ou des décisions des tiers (p.e. des banques nationaux) donc le vendeur n'a aucune influence. Des changements au tarif TVA peuvent également influencer les prix sur le site.

2. Nos prix incluent toutes les taxes, impôts et services. Il n'y aura donc jamais de surprise pour vous. Les frais de port sont calculés selon le poids et la destination de votre commande. Nous vous en notifierons avant la confirmation de votre commande.

## **Article 6 – Paiement**

1. Le paiement est limité aux modes de paiement proposés sur notre Site Internet.

2. Pour garantir un paiement en ligne sécurisé et garantir la sécurité de vos données à caractère personnel, les données de transaction sont chiffrées avec une technologie SSL envoyée sur le net. Pour payer avec SSL, vous n'avez besoin de software spécial. Vous reconnaissez une connexion-SSL sécurisée à la « serrure » présente dans la barre de statut de votre navigateur.

## **Article 7 – Conformité et Garantie**

1. Nous garantissons que nos produits sont conformes à votre commande et répondent aux attentes normales que vous pouvez avoir tenant compte des spécifications du produit. Nous garantissons également que nos produits répondent à l'ensemble des lois existantes au moment de votre commande.

2. En outre, concernant la livraison de biens vous jouissez du délai de garantie minimum de deux ans en cas de non-conformité du bien de consommation, c'est-à-dire lorsque le bien livré ne correspond pas à celui demandé ou commandé.

Vous avez le droit à la réparation ou au remplacement sans frais du bien (au choix du consommateur, mais en fonction de ce qui est possible et raisonnable). Uniquement dans le cas où la réparation ou le remplacement est disproportionné ou impossible, ou ne peut pas être effectué dans un délai raisonnable, vous avez alors le droit d'exiger une réduction de prix ou le remboursement.

Si le défaut est mineur, vous ne pouvez pas exiger le remboursement.

Si la constatation est faite dans les six premiers mois, le défaut est présumé exister depuis la livraison. Le vendeur doit prouver le contraire s'il n'est pas d'accord. Si la constatation est faite plus de six mois après la livraison, le consommateur est tenu de prouver l'existence de la non-conformité au moment de la livraison.

## **Article 8 – Livraison et exécution**

1. Les livraisons prennent place à l'adresse de livraison communiquée lors de votre commande.

2. Si le produit commandé est en stock, nous veillons à livrer endéans 1 à 4 jours ouvrables. Pour les articles qui ne sont pas en stock, le délai de livraison peut différer. Nous vous informons de la date de livraison estimé dans votre confirmation de commande.

3. Pour des préventes, nous indiquons le délai de livraison estimé dans l'annonce. Si le délai de livraison changerait, vous recevrez un mail pour annoncer la nouvelle (estimation de la) date de livraison.

4. Les livraisons se font tous les jours par Myparcel, bpost, LaPoste (France) ou PostNL, dépendant de votre moyen de livraison et le pays de destination.

5. Nous ne livrons pas à domicile, sauf si convenu différemment.

6. Pour des raisons de sécurité, nous gardons le stock dans un endroit sécurisé. Malheureusement, il n'est pas possible de venir chercher des pièces à domicile.

7. Si nous ne pouvons pas livrer à temps, nous vous en informerons toujours avant la date de livraison prévue. Si nous ne vous informons pas à temps, vous avez le droit d'annuler votre commande sans frais. Dans ce cas, nous vous rembourserons dans les 30 jours suivant l'annulation.

8. L'envoi de votre commande a toujours lieu à notre risque, de sorte que vous ne devez jamais vous soucier d'éventuelles pertes de marchandises dans la poste. L'envoi de retour de marchandises que vous nous retournez dans les 14 jours suivant l'achat parce que vous ne souhaitez pas les conserver, a toujours lieu à votre propre risque.

9. Si les marchandises livrées par nos soins ont été endommagés pendant le transport, ne correspondent pas aux articles figurant sur le bon de livraison ou ne correspondent pas avec les articles que vous avez commandés, vous devez le nous signaler le plus tôt possible, et au plus tard dans les 3 jours et vous devez ensuite nous retourner les articles en question dans les 14 jours suivant la réception. Si vous avez des questions là-dessus, n'hésitez pas à nous contacter par l'adresse e-mail en haut à droite du site ou par téléphone au +32 497 46 14 38

Si vous nous renvoyez un ou plusieurs produits, il faut toujours le faire dans l'emballage original et dans le même état que vous l'avez



reçu. Si les produits sont modifiés par le consommateur (p.e. traité avec un produit), le retour ne sera pas accepté.

Si l'erreur est chez We Can Do Better Online BV, les frais de port pour le retour seront remboursés sous forme d'un avoir. Le remboursement sera au maximum les frais de port pour un envoi (prior) normal, même si le consommateur a choisi un moyen de transport plus cher.

Si l'erreur n'est pas chez We Can Do Better Online BV (P.e. le produit est sortie de la Banque Nationale dans une qualité inférieure), les frais de retour ne seront pas remboursés et le droit de rétractation, comme décrit dans l'article 4 des conditions générales, sera appliqué.

Nous ne sommes en aucun cas responsables des dommages consécutifs liés à une livraison tardive ou à une absence de livraison par le transporteur. Notre responsabilité sera limitée à la valeur des articles dont il a été prouvé qu'ils n'ont pas été reçus par le client.

## **Article 9 – Abonnements : Durée, résiliation et extension**

### 1. Résiliation

Le consommateur qui a un abonnement chez We Can Do Better Online BV, peut résilier à chaque moment, sans tenir compte d'un délai de résiliation. Il faut résilier l'abonnement par mail ou par courrier. L'abonnement s'arrête immédiatement. S'il vous reste un avoir, il sera remboursé après avoir déduit la réduction déjà obtenue.

### 2. Durée et extension

Chaque abonnement est un contrat à durée indéterminée et est tacitement reconduit à chaque nouvelle commande, jusqu'au moment que le consommateur décide de terminer l'abonnement.

## **Article 10 – Force Majeure**

1. En cas de force majeure, nous ne sommes pas tenue de respecter nos obligations à l'égard de l'autre partie. Dans ce cas, nous avons le droit de suspendre nos obligations pour la durée de la force majeure, soit d'annuler définitivement votre commande.

2. On entend par force majeure toute circonstance indépendante de notre volonté par laquelle le respect de nos obligations à votre égard est entièrement ou partiellement impossible. Ces circonstances sont entre autres : les grèves, le lock-out, les conflits du travail, un incendie, des inondations, les incidents techniques, les pannes d'énergie, les perturbations dans les réseaux, lignes (de télécommunications) ou systèmes de communication utilisés et/ou la non disponibilité de notre Site Internet, l'absence de livraison ou la livraison tardive des fournisseurs ou d'autres tiers et le défaut d'une autorisation à recevoir via les autorités,...

## **Article 11 – Propriété Intellectuelle**

1. L'Acheteur reconnaît expressément que tous les droits de propriété intellectuelle liés à l'information fournie, aux communications ou aux autres déclarations concernant les Produits et/ou le Site Internet appartiennent à We Can Do Better Online BV, ses sous-traitants ou d'autres ayants droits.

2. Il est interdit à l'Acheteur de faire usage de et/ou d'apporter des modifications aux droits de propriété intellectuelle tels que décrits dans cet article, comme par exemple de les reproduire sans autorisation expresse préalable et écrite de We Can Do Better Online BV, ses sous-traitants ou autres ayants droits.

## **Article 12 – Procédure de plainte**

1. Nous espérons bien évidemment toujours que tous nos clients soient satisfaits à 100%. Au cas où vous auriez néanmoins des plaintes, n'hésitez pas à nous contacter par l'adresse e-mail en

haut à droite du site ou par téléphone au +32 497 46 14 38. Nous nous engageons à traiter votre plainte dans les 7 jours.

2. Si nous ne pouvons toujours pas résoudre le problème ensemble, vous pouvez contacter Safeshops.be en tant que consommateur. SafeShops.be servira d'intermédiaire entre vous en tant que consommateur et nous, si votre réclamation est acceptée par eux. Seules les réclamations soumises via le formulaire de réclamation sur <https://www.safeshops.be/fr/consumers-complaints/> seront traitées. Cela signifie que cette organisation dispose immédiatement de toutes les données correctes pour traiter davantage votre réclamation.

3. Le droit Belge est exclusivement d'application sur tous les contrats avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence. Tous les litiges qui sont en lien ou découlent des offres de We Can Do Better Online BV sont soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux Belges. Si, pour des raisons de droit international, une autre loi serait quand-même applicable, celle-ci sera interprétée en premier lieu conformément au livre VI du Code de Droit Economique belge.

4. Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation des Consommateurs mis en place par le Gouvernement Fédéral est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Ce service traitera la demande lui-même ou la transférera à l'entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation des Consommateurs via le lien suivant : <https://www.mediationconsommateur.be/fr>

5. En cas de litige transfrontalier, vous pouvez de plus faire appel à la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union Européenne via le lien : <https://ec.europa.eu/odr>