

CONDITIONS DE VENTE

Dèrniere misa à jour: 9 septembre 2021

Conditions générales de vente aux consommateurs (les « Conditions »)

Les présentes Conditions s'appliquent aux achats de produits effectués par les consommateurs sur notre boutique en ligne : <https://www.lightgallery.com> ("Boutique en ligne")

Nous vous demandons de lire attentivement ces Conditions avant de commander un produit via notre Boutique en ligne.

Si vous ne vivez pas en Belgique, mais aux Pays-Bas ou au Luxembourg, des conditions supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour plus d'informations, voir la section 12.

1. Qui sommes-nous ?

- Nous sommes Signify Belgium S.A. (« Light Gallery», « nous », « nos » ou « notre »)
- Notre siège social: Rue des deux Gares 80, 1070 Bruxelles
- RPM: Bruxelles 0403138532
- TVA : BE0403138532

Vous pouvez nous joindre en remplissant le formulaire de contact ou en cliquant sur le bouton « Discussion en ligne » disponible sur notre Boutique en ligne. En outre, nous vous accueillons avec plaisir dans nos magasins. Nous sommes joignables du lundi au vendredi de 09 h 00 à 17 h 00 GMT.

2. À quel moment ces conditions s'appliquent-elles ?

Les présentes Conditions s'appliquent aux achats de produits effectués par les consommateurs sur notre Boutique en ligne.

Nous vous enverrons un e-mail avec les détails de votre commande après que vous avez passé commande avec nous. Notre acceptation de votre commande a lieu au moment où nous vous expédions les produits. Nous vous enverrons un e-mail avec les détails d'expédition (« Confirmation de la Commande»). À ce moment, un contrat entre nous est établi et vous êtes lié par les présentes conditions (le « Contrat»).

Il peut arriver que nous ne puissions pas accepter l'ordre, par exemple si suite à nos recherches nous constatons que vous êtes trop jeune pour commander nos produits de manière autonome, si vos détails de paiement sont incorrects ou ne peuvent pas être vérifiés, si le produit n'est plus disponible, si un prix incorrect était visible sur la Boutique en ligne. Dans ces cas, nous vous contacterons et vous expliquerons pourquoi nous ne pouvons pas accepter votre commande ou dans quelles conditions supplémentaires nous sommes disposés à l'accepter.

Dans les présentes Conditions, nous avons décrit ce que nous attendons de vous et ce que vous pouvez attendre de nous. Nous ajoutons toutes les informations pertinentes et les informations dont vous avez besoin dans la Confirmation de la Commande. Vous trouverez également ces informations sur notre Boutique en ligne.

Nous nous réservons le droit de modifier ces Conditions. Vous trouverez la version la plus récente sur notre Boutique en ligne. Les Conditions modifiées ne s'appliqueront qu'aux commandes passées après ces modifications.

3. Nos produits proposés dans notre Boutique en ligne

Nous vous informerons sur les produits que nous proposons, la durée pendant laquelle des produits spécifiques sont proposés, les coûts des produits, les éventuelles conditions de vente spécifiques et la manière dont vous pouvez retourner un produit acheté si vous changez d'avis.

Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour nous assurer que les informations affichées dans notre Boutique en ligne sont correctes. Toutefois, il arrive que certaines informations soient incorrectes. Si vous vous rendez compte que les informations affichées sont trop belles pour être vraies, vous ne pouvez pas nous en tenir rigueur.

4. Le prix total, y compris toutes les taxes et les frais supplémentaires

Tous nos produits figurant sur notre Boutique en ligne incluent le prix exact, y compris la TVA et les éventuels frais supplémentaires. Les prix sont exprimés en euros. Veuillez noter que le prix dont vous devrez vous acquitter est le prix indiqué au moment où vous cliquez sur le bouton « Passer ma commande » sur notre site Internet.

Les frais d'expédition sont facturés en plus du prix, sauf si nous avons spécifiquement indiqué dans notre Boutique en ligne que ces frais sont à notre charge. Si nous facturons des frais d'expédition, nous les indiquerons clairement dans notre Boutique en ligne au cours du processus de commande et avant que vous ne cliquiez sur le bouton « Passer ma commande ».

5. Comment payer?

Dans notre Boutique en ligne nous avons clairement indiqués les méthodes de paiement de nos produits, par pays où nous les fournissons.

Nous travaillons à un environnement en ligne sécurisé en prenant les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que vos données et les informations de paiement soient traitées en ligne de manière sécurisée.

6. Quand et comment recevrez-vous votre commande?

Au cours du processus de commande, vous pouvez indiquer l'adresse de livraison où vous souhaitez recevoir votre commande. Nous vous livrerons les produits dans les délais indiqués dans notre Boutique en ligne. Nous vous contacterons en cas de retard. Si vous n'êtes pas d'accord avec une livraison ultérieure, vous pouvez annuler la commande sans frais. Nous vous rembourserons tout montant prépayé par le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé pour effectuer l'achat. Vous ne pouvez prétendre à aucune indemnisation en cas de retard ou d'absence de livraison.

Veuillez noter qu'à l'heure actuelle, nous ne livrons que dans les pays indiqués sur notre Boutique en ligne. Nous n'acceptons de commandes destinées à être livrées en dehors de ces pays.

La propriété et les risques de perte des produits sont transférés lors de la livraison des produits (voir les conditions supplémentaires pour les Pays Bas ci-dessous). En cas de paiement après la livraison, la propriété des produits est transférée au moment du paiement.

Nous faisons appel à un transporteur pour la livraison des produits. Dès que le transporteur reçoit les produits de notre part, il vous enverra un courrier électronique avec un suivi, afin que vous puissiez suivre votre livraison.

En cas de problème de livraison, veuillez nous contacter en remplissant le formulaire de contact, en cliquant sur le bouton « Discussion en ligne » disponible sur notre Boutique en ligne ou en venant dans un de nos magasins.

7. Et si vous changez d'avis ?

7.1 Annuler la commande

Vous pouvez annuler votre commande jusqu'au moment de la réception de la Confirmation de la Commande que nous vous envoyons. Contactez-nous via le formulaire de contact ou la fonction de discussion en ligne sur notre Boutique en ligne ou venez dans un de nos magasins.

7.2 Droit de rétractation

Chez Light Gallery, vous pouvez échanger ou retourner un produit dans les 14 jours suivant la réception du produit sans pénalité et sans donner de raison, conformément au droit de rétractation européen. L'indication de la raison du retour n'est pas obligatoire, mais peut nous être utile pour améliorer notre service et notre offre.

Conditions :

Un article ne sera accepté en retour que s'il remplit toutes nos conditions de retour. Toute dérogation à cette règle peut entraîner le refus du retour :

- Les produits doivent être complets (y compris tous les accessoires, les manuels et la documentation).
- Les produits doivent être intacts et dans leur emballage d'origine (non endommagé).
- Les produits peuvent ne présenter aucun signe d'utilisation, ils ne peuvent être regardés que comme cela se passerait dans un magasin physique. Si vous installez ou utilisez les produits, cela signifie que vous acceptez les produits.

Si nous avons reçu votre document de retour dans le délai de rétractation, vous avez 14 jours pour nous livrer les produits.

Exceptions :

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits fabriqués sur mesure pour le client, aux produits sur mesure ou aux produits qui sont clairement destinés à une personne spécifique.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux articles utilisés, endommagés ou incomplets.

Le droit de rétractation européen ne s'applique pas aux clients professionnels (c'est-à-dire les clients ayant une raison sociale et/ou un numéro de TVA).

Méthode de retrait et de retour :

Méthode 1:

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre produit, vous pouvez utiliser l'étiquette de retour figurant dans la boîte d'expédition d'origine pour renvoyer le produit. Il suffit de coller l'étiquette de retour jointe à l'extérieur de la boîte d'expédition d'origine et de déposer votre colis dans un centre postal/DHL de votre choix.

Méthode 2:

Veuillez suivre les étapes ci-dessous si vous souhaitez retirer et renvoyer votre commande. Veuillez nous informer par e-mail que vous souhaitez retourner le produit acheté dans les 14 jours suivant la réception du produit commandé. Mentionnez toujours votre numéro de client, votre numéro de facture et les produits que vous souhaitez retourner. Une fois que vous avez reçu le document de retour, vous avez 14 jours pour nous envoyer votre retour. L'indication de la raison du retour n'est pas obligatoire mais peut nous être utile pour améliorer notre service. Cliquez sur le lien ci-dessous pour télécharger le formulaire standard :

[Télécharger le modèle de formulaire de retrait](#)

Méthode 3:

Vous faites livrer le produit, à vos frais et à vos risques, à l'adresse de retour suivante:

Light Gallery
Service de Retours
De Schakel 17
5651GH Eindhoven
Pays-Bas

Si le produit est perdu et/ou endommagé lors du retour, cela relève de votre propre responsabilité et Light Gallery ne peut être tenue responsable.

Si vous retournez un article depuis un pays situé en dehors de l'Union européenne, veuillez utiliser un service de courrier officiel (par exemple DPD, TNT, DHL,...), et non un service postal. Si vous utilisez un service postal, vous devrez vous charger vous-même des formalités douanières. Light Gallery ne peut en aucun cas être tenu pour responsable.

Lorsque le retour arrive à notre entrepôt, nous vérifions dans les plus brefs délais si le produit est conforme aux conditions de retour et nous vous informons de notre décision par e-mail. Si le produit remplit les conditions de retour, nous le remboursons (voir ci-dessous).

Si le produit ne remplit pas les conditions de retour, il reste votre propriété et vous devez le récupérer dans les 14 jours civils. Si vous le souhaitez, nous pouvons renvoyer le produit avec une société de transport à vos frais. Si le retour refusé est toujours dans notre entrepôt après 14 jours civils, vous serez informé par courrier que le produit n'est plus sous notre responsabilité. À partir de ce moment, des frais de stockage peuvent être facturés.

7.3 Remboursement

Le remboursement du prix du produit retourné et (le cas échéant) des frais de livraison payés aura lieu dans les 14 jours après que nous ayons reçu les produits (dans le délai prévu) ou que nous ayons reçu une preuve de retour de votre part. Nous utiliserons le même moyen de paiement pour un remboursement que celui que vous avez utilisé pour nous payer.

7.4 la diminution de la valeur

Si le produit déroge à nos conditions de retour dans une mesure limitée (c'est-à-dire si le produit peut encore être revendu), le retour peut être accepté. Toutefois, dans ce cas, vous pouvez être facturé pour la dépréciation.

Il y a dépréciation si le produit ou son emballage est endommagé et/ou si le produit a été visiblement utilisé. Le point de départ est que vous pouvez regarder le produit comme vous le feriez dans un magasin. Nous vous contacterons si nous détectons une baisse de valeur.

8. Que se passe-t-il en cas de problème avec un produit ?

Si votre produit présente un problème, veuillez nous contacter en remplissant le formulaire de contact ou la fonction de discussion en ligne sur notre Boutique en ligne ou venez dans un de nos magasins. Nous vérifierons alors ensemble si vous pouvez toujours bénéficier d'une garantie légale ou peut-être d'une garantie supplémentaire. Si nous proposons une garantie supplémentaire, celle-ci est indiquée sur le certificat de garantie que vous avez reçu lors de la livraison du produit.

9. Comment allez-vous utiliser mes données à caractère personnel ?

La protection de la vie privée de nos clients est importante pour nous. Notre Politique en matière de protection de la vie privée, disponible dans notre Boutique en ligne, explique comment nous traitons vos données à caractère personnel.

10. Force majeure

Nous faisons tout notre possible pour livrer (à temps). Nous communiquerons avec vous dès que possible s'il apparaît que nous ne sommes pas en mesure ou incapables de livrer à temps en raison de circonstances qui ne sont pas raisonnablement sous notre contrôle (« Force Majeure »). Ensemble, nous examinerons une nouvelle date de livraison pour après la situation de la Force Majeure. Bien sûr, vous pouvez également choisir d'annuler ou de révoquer la commande (voir la section 7 "Et si vous changez d'avis? »).

11. Que faire si vous souhaitez déposer une réclamation ?

Les présentes Conditions sont régies par le droit belge.

Si votre produit présente un problème, veuillez nous contacter en remplissant le formulaire de contact ou la fonction de discussion en ligne sur notre Boutique en ligne ou venez dans un de

nos magasins. Nous chercherons ensemble une solution. Si nous ne parvenons pas à trouver une solution, vous serez bien sûr toujours protégé(e) par la loi du pays dans lequel vous vivez, si nous y effectuons des livraisons également. Dans ce contexte, nous attirons votre attention sur le Règlement en ligne des litiges de la Commission européenne.

En cas de règlement non judiciaire du litige, le Service de médiation pour les consommateurs du Service public fédéral Economie est compétent pour recevoir toute demande de règlement non judiciaire des litiges de consommation. Cette dernière traitera à son tour la demande elle-même ou la transmettra à une entité qualifiée. Le service du médiateur des consommateurs peut être contacté via ce lien : <https://mediationconsommateur.be/fr> .

En cas de litige transfrontalier, vous pouvez également utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges de l'Union européenne via ce lien : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

12. Conditions supplémentaires

Si vous vivez dans les pays suivants, les conditions suivantes s'appliquent en plus ou par dérogation aux Conditions

Belgique

• Obligation de reprise :

À Light Gallery, après avoir acheté un nouveau produit, vous pouvez nous fournir un ancien produit similaire pour le reprendre. Vous pouvez le faire en remettant l'ancien produit dans l'un de nos points de vente ou vous pouvez également envoyer ce produit pour le renvoyer (après notification via helpdesk.light-gallery@signify.com). Le traitement de cette déclaration est gratuit et se fait en collaboration avec Recupel. Les frais d'expédition pour ce retour sont toujours à la charge du client.

• Contrefaçon :

Nous sélectionnons avec le plus grand soin les produits que nous achetons à des tiers et prenons des mesures fermes si nos fournisseurs proposent des produits qui ne sont pas conformes à la législation (y compris la certification CE) et à nos spécifications. Si vous découvrez que, malgré nos contrôles, certains produits sont des contrefaçons, veuillez nous en informer immédiatement afin que nous puissions prendre des mesures. Le CEC a également publié des conseils sur la contrefaçon (voir la brochure intitulée "Réagir aux achats de contrefaçon - CEC Belgique (eccbelgie.be)"). Vous pouvez également signaler les contrefaçons via la ligne d'assistance gouvernementale (<https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>)

Pays-Bas

Le paragraphe suivant est ajouté à la section 5 « Comment payer ? »

Vous pouvez effectuer un paiement différé via votre carte de crédit. Le montant sera ensuite débité de la carte lors de la livraison. Light Gallery peut refuser le paiement différé si une vérification de la solvabilité s'avère négative.

La phrase suivante est ajoutée à la section 6 « Quand et comment recevrez-vous votre commande ? »

Dans le cas d'un paiement différé, la propriété des produits est transférée lors du paiement.