



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à chaque offre entre l'entreprise PETER HAHN S. A. de droit belge sise à Asse, 1730 au Gentsesteenweg 64, RCB 646.785, TVA 0473.679.506, BNP Paribas Fortis, IBAN BE86 2930 0224 0250, BIC: GEBABEBB et le consommateur. Les commandes ne peuvent être passées que par une personne physique non commerçante, pour une livraison en Belgique.

Toute personne qui souhaite se faire livrer en France, aux Pays-bas, etc. doit se connecter directement sur le site correspondant à son pays de résidence.

Le contrat naît dès que nous vous avons confirmé votre commande. Ce contrat vous engage à une obligation de paiement si vous n'exercez pas votre droit d'annulation. Le contrat de vente n'aboutit que si nous acceptons votre commande en livrant la marchandise ou en notifiant la livraison. En cliquant sur le bouton « Commande avec obligation d'achat », vous passez commande ferme pour les articles contenus dans le panier. La confirmation de réception de votre commande se fait dès acceptation de celle-ci, par l'envoi d'un e-mail automatique. Le contrat d'achat est certifié par cet e-mail.

DROIT DE RÉTRACTATION ET DE RETOUR

Le consommateur a le droit de notifier à l'entreprise qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service.

En cas de contrat concernant plusieurs marchandises, que vous avez commandé dans le cadre d'une commande unique mais livrée en plusieurs fois, le délai d'annulation commence alors à courir à partir de la livraison du dernier article.

Comment exercer son droit de retour en pratique ?

Vous avez 14 jours pour essayer les modèles commandés à domicile! Si certains articles ne répondent pas à vos attentes et que vous souhaitez les retourner, veuillez nous en informer dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Vous devez nous retourner ou nous remettre la marchandise au plus vite, et dans tous les cas dans les 14 jours au plus tard à compter de la date à laquelle vous nous informez vouloir vous rétracter de ce contrat. Le délai est respecté si vous renvoyez les articles dans les 14 jours. Nous vous prions de ne

Peter Hahn

déballer les articles que si nécessaire, et de nous les renvoyer si possible dans leur emballage d'origine. Vous n'avez à payer pour une éventuelle dépréciation de la marchandise que lorsque celle-ci résulte de manipulations autres que celles nécessaires pour vous assurer de la nature, de la qualité ou du fonctionnement de l'article.

Appelez l'étiquette autocollante jointe à votre colis sur votre emballage et rapportez votre retour : – soit au relais BPOST de votre choix. On vous donnera un reçu et vous pourrez suivre votre colis sur track.bpost.be/. – soit à un bureau de Poste. Veillez à faire cacheter votre reçu par la Poste, et conservez bien cette preuve de réexpédition. Nous reprenons les articles retournés sans discussion et à nos frais à condition de suivre les indications cidessus.

Pour exécuter votre délai de rétractation d'une manière correcte et rapide, vous pouvez remplir le formulaire mentionné ci-dessous, si vous le désirez.

Conséquence de l'annulation: Si vous dénoncez le présent contrat, nous sommes dans l'obligation de vous rembourser le cas échéant dans un délai de 14 jours à compter du jour où nous recevons la notification de votre annulation de contrat.

Formulaire de rétractation :

« Annexe 2 du Volume VI du Code de Droit économique – FORMULAIRE DE RETRACTATION (compléter ce formulaire et le renvoyer à PETER HAHN S.A., Gentsesteenweg 64, 1730 Asse, BNP Paribas Fortis, IBAN BE86 2930 0224 0250, BIC: GEBABEBB ou par fax au (02) 569.83.83 ou par mail : service@peterhahn.be, uniquement si vous voulez résilier le contrat)

— Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/ pour la prestation de service (*) cidessous le contrat relatif à la vente des biens suivants/prestation du service suivant (*)

— Commandé(s) le (*)/Reçu(s) le(*)

— Nom/Noms du (des) consommateur(s)

— Adresse du (des) consommateur(s)

— Signature du (des) consommateur(s) (uniquement si ce formulaire est remis en version papier)

— Date

Peter Hahn

(*) Biffer la mention inutile. »

Si vous avez des questions concernant votre facture ou une commande que vous venez de placer chez nous, vous pouvez nous appeler au (02) 454.05.16. Vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 8h00 à 18h00.

PRIX

Nos prix sont en euros et TVA comprise.

Malgré toutes nos précautions, des erreurs ont pu se glisser dans nos catalogues ou notre site en ligne. En aucun cas nous ne pourrions être engagés de ce fait. La commande est honorée sous réserve de la faculté pour PETER HAHN de la refuser. Une commande pourra notamment ne pas être honorée en cas d'erreur d'indication de prix, d'absence de règlement d'achats antérieurs ou en cas de retours ou de pertes d'articles jugés trop fréquents par PETER HAHN.

Participation aux frais d'envoi

Nous facturons également les éventuels frais d'expédition, en sus des prix des produits mentionnés (au maximum 4,95€ par commande). Vous trouverez plus de détails sur le montant des frais d'expédition en consultant les offres. Vous ne payez ces frais qu'une seule fois par commande, même si celle-ci vous est livrée en plusieurs fois.

PAIEMENT

Vous pouvez régler par facture ou par carte de crédit.

Pour un paiement sur facture par virement:

Chez PETER HAHN vous ne réglez que les articles que vous gardez. Vous trouverez joint à votre colis un bon de livraison et un bulletin de virement. Le bulletin de virement est à compléter et à régler dans les 14 jours suivant la date de réception de vos articles.

En cas de retard de paiement, un premier rappel gratuit sera envoyé par le biais d'un support durable. En cas de non-paiement, des frais de rappel de 7,50€ maximum pourront vous être facturés pour chaque rappel supplémentaire, ainsi que les frais de port en vigueur au moment de l'envoi. En cas de 2ème rappel, des intérêts de retard et une indemnité forfaitaire comme suit, pourront être

Peter Hahn

ajoutés conformément au Livre XIX du Code de droit économique et à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les questions commerciales : indemnité forfaitaire de 20€ si le solde est inférieur ou égal à 150€ ; 30€, plus 10% du montant dû dans la tranche entre 150,01€ et 500€ si le solde dû est compris entre 150,01€ et 500€ ; 65€, plus 5% du montant dû dans la tranche supérieure à 500€, avec un maximum de 2.000€ si le solde dû dépasse 500€.

Pour un paiement par carte de crédit:

Votre carte de crédit est débitée lorsque les articles commandés sont expédiés.

CONFORMITÉ ET GARANTIE LÉGALE

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. Vous jouissez d'un délai de garantie de deux ans en cas de non-conformité d'un de nos produits. Vous avez le droit à la réparation ou au remplacement du produit sans frais. Uniquement dans le cas où la réparation ou le remplacement est disproportionné ou impossible, ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable, vous avez alors le droit d'exiger une réduction de prix ou remboursement. Si le défaut est mineur, vous ne pouvez pas exiger de remboursement. Si la constatation est faite dans les deux ans, le défaut est présumé exister depuis la livraison. Le vendeur doit prouver le contraire s'il n'est pas d'accord.

RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

La marchandise reste la propriété de PETER HAHN jusqu'à son paiement définitif.

Le consommateur a le droit de notifier à l'entreprise qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service.

LES CONDITIONS DE LIVRAISON

Votre commande est traitée dès réception. Le plus grand soin est apporté à l'emballage de vos articles, afin que votre colis vous parvienne dans les

Peter Hahn

meilleures conditions. Si le délai de livraison indiqué dans le document de confirmation ne peut être respecté, nous vous communiquerons une date de livraison ultérieure. Si la nouvelle date de livraison ne vous convient pas, vous pouvez exercer votre droit de rétractation et annuler la commande de l'article non livré.

Vous avez le choix entre :



- une livraison à votre domicile par bpost : vos articles disponibles sont livrés à votre domicile ou à l'adresse de votre choix en Belgique dans un délai moyen de 7 jours ouvrables.
- une livraison dans un point d'enlèvement bpost : un relais bpost, c'est un bureau de poste ou un Delhaize, un Spar, un Press Shop, un Relay ou une station d'essence Total, Q8, etc... Plus de 2.300 points d'enlèvement en Belgique vous sont proposés. Ces relais vous proposent des heures d'ouverture flexibles, également en soirée ou le week-end. Vous disposez de 14 jours pour passer prendre votre colis au point d'enlèvement.

Attention : un magasin de timbres n'est pas habilité à recevoir (retourner)

des colis. De plus, la livraison en relais bpost est un service sans frais supplémentaires.

Optez pour le point d'enlèvement de votre choix proposé sur le bon de commande. Pour d'autres relais, consultez www.bpost.be/site/fr/rechercherunpoint-de-vente ou téléphoner au service client PETER HAHN. Vous serez averti(e) par E-mail ou par sms de l'arrivée de votre colis. N'oubliez donc pas de nous communiquer votre adresse E-mail ou votre numéro de téléphone portable.

En allant sur <http://track.bpost.be/>, vous pouvez suivre gratuitement à tout moment votre envoi. Vous pourrez ainsi savoir où se trouve le colis et quand il arrivera à destination.

RÉCLAMATION

Nous espérons bien évidemment que nos clients sont satisfaits à 100%.

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire. Nous vous prions à cette fin de bien vouloir contacter notre service clientèle au (02) 454.05.16.

Peter Hahn

Au cas où vous auriez néanmoins des plaintes, vous avez 2 possibilités :

- par Safe Shops (PETER HAHN est certifié par SAFE SHOPS.be) et vous pouvez contacter leur service de médiation en remplissant le formulaire de réclamation sur www.safeshops.be (votre plainte sera traitée dans les 7 jours)
- ou introduire directement une plainte auprès du SPF Economie sur eco.inspec.fo@economie.fgov.be.

Tous les litiges sont soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux belges.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION/RÈGLEMENT DES LITIGES.

La Commission européenne met à disposition une plateforme pour permettre le règlement des litiges en dehors des tribunaux. Le consommateur peut s'il le désire régler les litiges relatifs à une commande en ligne sans passer par un tribunal. Accès à la plateforme de règlement des litiges sur <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Notre adresse e-mail : service@peterhahn.be

Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, cliquez [ici](#).
