



Conditions générales de vente

1. DISPOSITIONS LIMINAIRES

1.1 Les présentes Conditions générales régissent tous les contrats de vente conclus entre le Vendeur et ses Clients sur la boutique en ligne du Vendeur accessible sur son Site www.rock-nation.be ou par tout autre moyen.

1.2 Les présentes Conditions générales sont susceptibles de modification au fil du temps. La version applicable à un achat est celle disponible sur le Site au moment de la conclusion de la vente. Le Client peut sauvegarder une copie de ces Conditions générales en les téléchargeant via ce lien

2. DEFINITIONS

2.1 Le **Vendeur** est Rock nation asbl agissant en personne morale et inscrit à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 0666 502 737, établi à 7822 Ghislenghien, rue tour notre dame, 9. Il présente son activité sous la dénomination Rock nation.

2.2 Le **Client** est toute personne, soit **Consommateur**, soit **professionnel**, passant commande sur le Site du Vendeur ou par tout autre moyen. Le Client sera qualifié de **professionnel** s'il agit à des fins professionnelles et ne peut dès lors être qualifié de Consommateur.

2.3 Le **Site** de vente est accessible à l'adresse www.rock-nation.be. Il présente les articles proposés à la vente et permet de passer commande en procédant au paiement.

3. DONNEES DE CONTACT

Rock nation asbl agissant en personne morale et inscrit à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 0666 502 737, établi à 7822 Ghislenghien, rue tour notre dame, 9.

Vous pouvez contacter le Service client du vendeur très simplement :

- Par e-mail : shop@rock-nation.be
- Par téléphone : du lundi au vendredi (jours ouvrables) de 10h00 à 18h00 : +32 (0)475 61 19 30 (numéro mobile belge – coût de communication dépendant de votre abonnement téléphonique)

Si votre question porte sur une commande que vous avez passée, pensez à renseigner le numéro de commande et l'article concerné.

4. ARTICLES PROPOSES A LA VENTE

4.1 Description : le Vendeur décrit soigneusement et de bonne foi tous les articles proposés. Il relaie les informations des fournisseurs/fabricants et fournit également des descriptifs propres (ex : mesures). Il ne peut être tenu responsable d'une différence entre le descriptif et le produit si cette différence n'est pas significative ou due à sa faute lourde ou son dol. Ceci ne prive en rien le Client d'exercer son droit de rétractation (voir article 12).

4.2 Photographies : le Vendeur présente des photographies des articles proposés et veille à ce que le rendu visuel soit le plus fidèle possible. Le Client a conscience que les couleurs peuvent sensiblement varier d'un écran à un autre et accepte que les photographies ne puissent entrer dans le champ contractuel avec le Vendeur. Ceci ne prive en rien le Client d'exercer son droit de rétractation (voir article 12).

4.3 Disponibilité : les articles sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Le Vendeur s'attèle à présenter en permanence un reflet exact de l'état des stocks. Si malgré tout un article commandé s'avère ne pas être en stock, le Vendeur en avertira le Client par e-mail. Le Vendeur pourra au choix :

- rembourser le Client du prix payé pour l'article ;
- proposer au Client une livraison différée de l'article en lui communiquant le délai estimé de livraison.

Le Client choisira alors de confirmer sa commande (livraison différée de l'article), de la modifier ou de l'annuler.

5. PASSER UNE COMMANDE

5.1 Seules les personnes majeures et disposant de la capacité juridique (ou étant titulaire d'une autorisation de leur représentant légal) sont autorisées à passer une commande.

5.2 Toute commande passée vaut acceptation par le Client des prix et description des articles.

5.3 Le processus de commande se passe en plusieurs étapes. Le Client sélectionne les articles, il communique ses coordonnées de facturation et de livraison et choisit le mode de livraison et le type de paiement. Tous les éléments sont ensuite récapitulés sur une page où il passe définitivement commande en acceptant les présentes Conditions générales et procédant au paiement.

5.4 Le Client qui passe commande accepte les présentes Conditions générales et renonce à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

5.5 Dès réception de la Commande, le Vendeur envoie un message de confirmation de commande au Client à l'adresse e-mail communiquée par celui-ci. Le contrat de vente n'est conclu qu'au moment de l'envoi de cette confirmation par le Vendeur.

5.6 Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement de la commande en cours ou d'une commande précédente, ou à un usage inapproprié ou interdit des produits commandés.

5.7 Par ailleurs, le Vendeur se réserve le droit de refuser des commandes sans avoir à justifier sa décision en cas :

- de problèmes techniques relatifs au fonctionnement du Site, incluant des tentatives de fraudes ou de contournement de protocoles de sécurité mis en place ;
- d'erreur de bonne foi dans les prix affichés.

5.8 Le Vendeur se réserve en outre le droit d'annuler des commandes, sans indemnité, si un cas de force majeure empêche son exécution normale. L'annulation de la commande par le Vendeur entraîne le remboursement du paiement effectué. Il est convenu entre Parties que les événements suivants (énumération non limitative) constituent des éléments de force majeure : grève, pénurie de transport, incendie, inondation, avarie de matériel, émeute, guerre, épidémie, pandémie, accident, changement de législation, soit chez le Vendeur, soit chez un de ses fournisseurs.

6. PRIX – PAIEMENT

6.1 Les prix indiqués sur le Site sont exprimés en euros TTC (toutes taxes comprises) et tiennent compte de la TVA au jour de la commande.

6.2 La TVA est incluse dans les prix affichés (TVA belge).

6.3 Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix affiché sur le Site au moment de la commande sera le seul applicable au Client, sous réserve d'une erreur de bonne foi du vendeur dans les prix affichés.

6.4 Le paiement doit se faire en euros selon un des modes de paiement proposés par le Vendeur. Le Client sera le cas échéant soumis aux conditions applicables par l'organisme fournissant la plateforme de paiement qu'il aura choisie.

6.5 Les prix affichés ne tiennent pas compte des frais de livraison. Ceux-ci sont calculés dans le processus de commande, en fonction des conditions applicables (montant de la commande, lieu de livraison, choix du mode de livraison par le Client).

6.6 Pour toute livraison en dehors de l'Union Européenne, le Client s'engage à régler toutes les taxes dues à l'importation des produits, droits de douane, TVA et tous autres taxes et/ou frais dus notamment en vertu de la réglementation applicable dans le pays de réception de la commande.

6.7 Les articles demeurent la propriété du Vendeur aussi longtemps que le prix de vente (livraison incluse) n'est pas définitivement acquitté.

7. LIVRAISON

7.1 Tous les détails concernant les différents modes de livraison que le Client peut choisir (transporteur, tarifs, délais, ...) sont disponibles dans la rubrique « livraison » du Site. Les frais d'envoi spécifiques à la commande, selon le mode d'envoi sélectionné, sont toujours indiqués avant la confirmation de la commande par le Client.

7.2 Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne sont pas une obligation de résultat dans le chef du Vendeur. Le Vendeur met tout en œuvre, en dépendant des transporteurs, pour rencontrer les délais indiqués. En aucun cas des délais de livraison inhabituellement longs ne donneront droit à une réduction, à un remboursement des frais de port ou encore à une quelconque indemnité étant donné que le Vendeur supporte également une partie de ces frais de livraison ainsi que les frais de logistique.

7.3 Le Client est responsable de l'exactitude des informations qu'il communique au Vendeur. Il est tenu d'indiquer une adresse valide de livraison qui ne peut pas être une boîte postale. Cette adresse doit être dans un pays desservi par le Vendeur.

7.4 Le Client est seul responsable du retour du colis et de son éventuelle perte s'il a renseigné des informations non exactes (ex : adresse erronée ou incomplète) ou n'est pas allé chercher dans le temps le colis au point de dépôt (bureau de poste, point relais, ...). Tous les frais engendrés pour la réexpédition du colis qui aurait été retourné à l'expéditeur sont à charge du Client.

7.5 En cas de dommage pendant le transport, le Client doit immédiatement formuler une protestation motivée au transporteur et en avvertir le Vendeur en lui fournissant copie de sa protestation auprès du transporteur.

7.6 Si l'emballage est endommagé au moment de la livraison au point d'en endommager le contenu, le Client est tenu de se plaindre immédiatement au livreur, de refuser la réception et d'informer le Vendeur sans délai afin que celui-ci puisse également faire valoir ses droits auprès du transporteur. Cette disposition ne porte pas préjudice aux droits de rétractation et de garantie du Client.

7.7 En cas d'erreur de livraison imputable au Vendeur (ex. : erreur d'articles), le Client doit en avvertir le Vendeur dès réception du colis. Les frais liés à l'échange (retour des produits erronés et livraison des produits manquants) seront pris en charge par le Vendeur.

8. PREUVE

Le Client accepte que les registres informatisés conservés par le Vendeur sont des preuves de communications, commandes et paiement intervenus. Ils ont force probante jusqu'à preuve du contraire. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables en tant que telles et sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force que tout document qui serait établi sur support papier.

9. GARANTIE LEGALE POUR LES CONSOMMATEURS

9.1 Le Vendeur garantit que les produits et/ou services répondent aux exigences du contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, qu'ils satisfont aux exigences raisonnables en termes de qualité et/ou de fonctionnement ainsi qu'aux dispositions légales et/ou prescriptions gouvernementales en vigueur à la date de conclusion du contrat.

Sont dès lors exclus de cette garantie :

- tout dommage direct ou indirect causé à l'article après la livraison (ex : par oxydation, chocs, chute, ...)
- les dommages consécutifs à un incendie, un dégât des eaux, la foudre, un accident, une catastrophe naturelle ;
- les défauts causés expressément ou par négligence, par traitement non judicieux, un mauvais entretien ou un usage anormal ou non conforme aux prescriptions du fabriquant ;
- les dommages consécutifs à une utilisation commerciale, professionnelle ou collective ;

10. RESPONSABILITE

Dans la mesure permise par la loi applicable (et notamment sans préjudice de la responsabilité du Vendeur en cas de mort du Client ou de dommages corporels causés à celui-ci et résultat d'un acte ou d'une omission du Vendeur) :

- le Vendeur n'encourt aucune autre garantie ou responsabilité que celles qui sont expressément établies dans les Conditions Générales ;
- le Vendeur ne peut être tenu pour responsable vis-à-vis du Client que du fait de son dol, de sa faute grave ou de celle de ses préposés ou, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution des engagements essentiels qui font l'objet de la Convention ;
- si la responsabilité du Vendeur devait être engagée, il ne serait tenu de réparer que les dommages directs et ne pourrait en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects subis par le Client, ses représentants ou d'autres personnes concernées, survenus dans le cadre de l'exécution du Contrat tels que, par exemple, la perte de revenus, la perte de profits, la perte ou la compromission de données, la perte de clientèle, la perte de chiffre d'affaire, un dommage réputationnel ou le manque à gagner, que le Vendeur ait été averti de la possibilité de survenance de tels dommages ou non ;
- si la responsabilité du Vendeur devait être engagée, sa responsabilité totale envers le Client en vertu du Contrat n'excédera pas le prix payé par le Client pour l'achat du/des article(s) pour lesquels la responsabilité du Vendeur est engagée.

11. PROTECTION DES DONNEES

11.1 Le Vendeur collecte, traite, utilise et conserve les données personnelles du Client nécessaires à la gestion des commandes et le fait dans le respect des dispositions légales et

réglementaires en matière de protection des données personnelles et à des fins d'exécution du contrat, du respect d'obligations légales et de la poursuite de ses intérêts légitimes.

11.2 Plus d'informations relatives aux données personnelles se trouvent dans la Charte Vie Privée du Vendeur disponible sur son Site.

12. DROIT DE RETRACTATION

12.1 Le Client Consommateur dispose du droit de se rétracter de son achat dans un délai de 14 jours calendrier suivant la réception des articles commandés (ou réception du dernier article d'une même commande si celle-ci est livrée en plusieurs fois). Pour exercer ce droit, le Client Consommateur adresse au Vendeur une déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat ou utilise le formulaire de rétractation repris ci-dessous.

12.2 Conséquences de la rétractation

12.2.1 *Retour de la marchandise par le Client* : le Client qui fait usage de son droit de rétractation a l'obligation de retourner la marchandise au Vendeur, ou à une personne habilitée par lui à la recevoir, sans retard excessif et en tout état de cause au plus tard 14 jours calendrier après avoir exprimé sa volonté de se rétracter du contrat. Le retour se fera à l'adresse indiquée par le Vendeur suite à la communication par le Client de sa volonté de se rétracter. Les retours se font à la charge et aux risques du Client. Le Client a conscience qu'il est responsable de toute dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de la marchandise. Il veillera donc à retourner des articles en parfait état, complets, non utilisés, non portés, non lavés et dans leur emballage d'origine non endommagé. Il veillera également à protéger les articles d'une manière au moins équivalente à la protection utilisée pour l'envoi initial.

Ce droit de rétractation n'est pas d'application pour les produits confectionnés sur la base des spécifications du consommateur et sur les produits et commandes nettement personnalisés. Le Vendeur peut proposer au Client de lui fournir une étiquette de retour permettant un envoi avec numéro de tracking. Si le Client choisit cette possibilité, il accepte que les frais de l'étiquette de retour soient déduits du remboursement qui lui sera fait. Les frais de retour restent ainsi à sa charge, mais la procédure de retour est simplifiée

12.2.2 *Remboursement par le Vendeur* : le Vendeur est tenu de rembourser le Client Consommateur sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours suivant la réception de la déclaration de rétractation. Le remboursement peut toutefois être différé jusqu'à ce que le Vendeur ait reçu la marchandise ou que le Client ait fourni une preuve d'expédition de la marchandise (premier des deux événements). Le remboursement porte sur la totalité des paiements reçus, frais de livraison inclus (à l'exception des frais supplémentaires facturés si le Client a choisi un autre mode de livraison que le mode de livraison standard – le plus économique – que le vendeur propose). Le remboursement se fait en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès de sa part pour l'utilisation d'un autre moyen. Si le Client a choisi de retourner la marchandise au moyen d'une étiquette de retour préaffranchie du Vendeur, il accepte que les frais de cette étiquette préaffranchie soient déduits de son remboursement.

13. RECLAMATIONS

13.1 Le Client peut en tout temps adresser une réclamation par écrit au Vendeur aux coordonnées suivantes :

Courrier :

Rock nation asbl

Rue tour notre dame, 9

7822 Ghislenghien

Belgique

E-mail : shop@rock-nation.be

13.2 Le Vendeur cherchera toujours à trouver une solution qui agrée le Client. Si toutefois le Vendeur et le Client ne parviennent pas à aboutir à un accord amiable, le Client peut s'adresser au Service de Médiation pour le

Consommateur aux coordonnées suivantes :

Service de Médiation pour le Consommateur

Boulevard du Roi Albert II, 8 boîte 1

B-1000 Bruxelles

Tél : +32 2 702 52 20

Fax : +32 2 808 71 29

E-mail : contact@mediationconsommateur.be

Site web : www.mediationconsommateur.be

Formulaire en ligne : www.mediationconsommateur.be/fr/formulaire-de-plainte

FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

A l'attention de :

Rock nation asbl

Rue tour notre dame, 9

7822 Ghislenghien

Belgique

E-mail : shop@rock-nation.be

Je/Nous (*) vous notifie/notifions(*) par la présente ma/notre(*) rétractation du contrat portant sur la vente du

bien(*) ci-dessous :

.....
.....

.....
.....
Commandé le(*) : Reçu le(*) :
.....

Nom du (des) consommateur(s) :
.....
.....

Adresse du (des) consommateur(s)
.....
.....
.....
.....

Date
.....
.....

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

(*) Biffez la mention inutile.

14. SECURITE

Le Vendeur veille à la sécurité de vos transactions sur son Site. Il utilise donc la technologie SSL (protocole de sécurité standard) afin de garantir la sécurité des données de ses Clients dans toutes les transactions de vente passées sur le Site. Toutes les informations que le Client fournit sont entièrement cryptées pour éviter leur lecture par des tiers. Le navigateur internet utilisé confirmera que les achats se font bien dans un environnement sécurisé en affichant une icône cadenas fermé ou clé dans la barre d'état

15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les informations, logos, dessins, marques, modèles, slogans, etc qui sont présentés sur le Site du Vendeur, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle. Le Client et tout utilisateur du Site s'interdisent, sans autorisation préalable expresse du Vendeur, d'utiliser ces éléments ou de les reproduire et s'interdisent de supprimer ou

d'adapter les éventuelles références aux droits de propriété intellectuelle associées.

16. DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE

Les présentes Conditions générales sont régies par le droit belge.

Tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation de ces Conditions générales de vente qui ne peut être résolu à l'amiable, est soumis à la compétence exclusive des juridictions du siège social du Vendeur, sans préjudice aux dispositions applicables du Code judiciaire donnant d'autres possibilités au Client Consommateur.