

CONDITIONS CONTRACTUELLES GÉNÉRALES DE POST CONCEPT BELGIQUES.A.

Définitions.....	3
1. Commandes et contrats: généralités.....	5
2. Livraison et transfert de la propriété et des risques.....	5
2.1. Possibilités de livraison.....	5
2.2. Délai de livraison et date de livraison.....	5
2.3. Expédition et livraison.....	6
2.4. Transfert de propriété et transfert des risques.....	6
3. Politiques d'échange de Produits et politique de rétractation (également dénommées, prises ensemble: "droit d'échange généreux").....	7
3.1. Généralités.....	7
3.2. Dérogations et exceptions au droit de rétractation et/ou d'échange.....	8
3.3. Conséquences de l'exercice du droit de rétractation et/ou d'échange.....	8
3.4. Possibilité de résiliation de POST CONCEPT (hors Force majeure).....	10
4. Sous-traitance.....	10
5. Carte-cadeau.....	11
5.1. Achat de la Carte-cadeau POST CONCEPT - généralités.....	11
5.2. Achat de la Carte-cadeau POST CONCEPT.....	11
5.3. Utilisation de la Carte-cadeau POST CONCEPT.....	11
6. Vie privée.....	12
7. Responsabilité et garanties.....	12
7.1. Responsabilité.....	12
7.2. Garantie.....	13

8.	Plaintes et règlement des litiges.....	16
8.1.	Service clientèle.....	16
8.2.	Ombudsman du commerce.....	16
8.3.	Droit applicable et tribunaux compétents.....	16
9.	Conclusions.....	16
9.1.	Nullité.....	16
9.2.	Preuve.....	17
9.3.	Changement.....	17

Définitions:

Adultes	personne physique de 18 ans ou plus
Carte-cadeau	carte sur laquelle le Client peut (faire) créditer une certaine somme permettant d'acheter des Produits
CDE	Code de droit économique
Clients	Consommateurs ou Entreprises concluant un contrat avec POST CONCEPT
Conditions particulières	conditions applicables à un sujet ou Produit spécifique et qui coexistent avec et en complément des présentes Conditions contractuelles générales
Consommateur	toute personne physique agissant à des fins sortant du cadre de ses activités professionnelles, industrielles ou artisanales et qui conclut un contrat avec POST CONCEPT
Contrat à distance	contrat de vente conclu entre POST CONCEPT et le Client dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, en dehors de la présence physique de POST CONCEPT et du Client, et en vue duquel, jusqu'au moment de la conclusion du contrat, il est fait exclusivement usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance (par ex. via Click & Collect sur le Site web, l'Application Mobile, commande (complémentaire) par téléphone)
Entreprise	toute personne physique ou morale poursuivant durablement un but économique, ainsi que ses associations, et qui conclut un contrat avec POST CONCEPT
Force majeure	<p>tout circonstance étrangère à POST CONCEPT et indépendante de la volonté et dont POST CONCEPT ne pouvait raisonnablement pas prévoir la survenance et les conséquences;</p> <p>sont notamment des cas de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive:</p> <ul style="list-style-type: none">- perturbations/interruptions du Site web ou de l'Application Mobile, des services de télécommunication et/ou de paiement étrangères à POST CONCEPT et indépendantes de sa volonté et dont POST CONCEPT ne pouvait raisonnablement pas prévoir la survenance et les conséquences;- grèves, lock-out ou autres conflits sociaux, et notamment les conflits chez le Sous-traitant et/ou les services de télécoms/postaux;- une modification importante de la législation applicable aux Produits proposés à la vente;- l'arrêt de la production de Marchandises par leur fabricant (si le fabricant n'est pas POST CONCEPT).
Garantie spécifique	garantie supplémentaire offerte par le fabricant dont l'étendue et la durée diffère selon la Marchandise

POST CONCEPT	POST CONCEPT est une marque de la SRL Maison du Troc , ayant son siège social à 1410 Waterloo, avenue Floréal 20; contact: info@postconcept.be; TVA : BE0141836346
Marchandises	les biens meubles corporels vendus par POST CONCEPT (par ex. vaisselle, chaises, tables, fauteuils, ustensiles de cuisine, etc.)
Marchandises (personnalisées)	Marchandises fabriquées à la demande du Client et selon ses desiderata (par ex. plan de travail sur mesure)
Pick-up Point(s):	lieux déterminés par POST CONCEPT en Belgique où on peut retirer ou rapporter des Marchandises commandées, exploités par une tierce partie qui remet des Produits aux Clients ou les reprend pour le compte de POST CONCEPT.
Prix total	le prix à payer au total par le Client, qui comprend: les frais de livraison, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et toutes les autres taxes
Produits	désigne aussi bien des Marchandises (personnalisées) que des Services ou l'un des deux
Rétractation	résiliation du contrat sans donner de motif; le Client est remboursé
Service	tout travail réalisé par POST CONCEPT et/ou ses Sous-traitants dans le cadre de l'activité professionnelle de POST CONCEPT ou en exécution de son objet statutaire (par ex. assemblage de meubles, livraison de meubles, etc.)
Site web	www.post-concept.be
Sous-traitant	société qui fournit/livre des Services ou Marchandises aux Clients pour le compte de POST CONCEPT (par ex. transporteurs, installateurs de cuisines, etc.)

Introduction, généralités:

- Ces Conditions contractuelles générales s'appliquent à tous les contrats conclus avec POST CONCEPT. En concluant un contrat, le Client accepte que ces Conditions générales en fassent partie intégrante et indissociable.
- Toute dérogation à ces Conditions générales et aux éventuelles Conditions particulières requiert l'accord exprès et écrit d'une personne habilitée à représenter POST CONCEPT. Une absence de réaction ou de contestation de la part de POST CONCEPT ne pourra en aucun cas être interprétée comme l'acceptation d'une dérogation.

1. Commandes et contrats: généralités.

Une commande peut être passée dans le Magasin POST CONCEPT ou via un Contrat à distance. Il est toujours présumé que les Produits commandés par le Client sont destinés à un usage privé normal, et non à un usage professionnel.

Une commande ne donne lieu à un contrat que si:

- un bon de commande numéroté est établi ou un e-mail de confirmation est rédigé par POST CONCEPT et remis ou envoyé au Client; et

- si le Prix total a été payé.

Le paiement peut se faire en liquide (au Magasin), avec des éco- chèques ou au moyen d'une Carte-cadeau POST CONCEPT ou d'une carte de crédit ou de paiement (voir sur le Site web de POST CONCEPT la liste des cartes de crédit et de paiement acceptées). Le Client est seul responsable de l'approvisionnement de sa carte de crédit ou de paiement (contrôler les limites de la carte de crédit).

2. Livraison et transfert de la propriété et des risques.

2.1. Possibilités de livraison

Après paiement du Prix total, le Client entre en possession des Produits:

en cas d'achat dans un Magasin:	en cas d'achat via un Contrat à distance:
<ul style="list-style-type: none">○ en emportant immédiatement les Marchandises chez lui;○ en faisant livrer les Produits par POST CONCEPT ou son Sous-traitant à une adresse en Belgique indiquée par lui.	<ul style="list-style-type: none">○ Retrait en magasin Post Concept○ en faisant livrer les Produits par POST CONCEPT ou son Sous-traitant à une adresse en Belgique indiquée par lui.

2.2. Délai de livraison et date de livraison

Pour tous les Produits, le délai de livraison est de huit semaines maximum. Ce délai peut être différent s'il en est expressément convenu ainsi à la commande. Le délai commence à courir le lendemain de l'achat.

POST CONCEPT communiquera au Client une date de livraison, soit immédiatement à la commande.

Dans le cas d'un Contrat à distance et de la commande de plusieurs Marchandises, la livraison de celles-ci peut se faire à plusieurs dates en fonction de la taille des Marchandises et du mode d'expédition, mais toutes les Marchandises seront livrées dans le *délai de livraison* de huit semaines.

Si POST CONCEPT ne remplit pas son obligation de livrer les Produits ponctuellement, le Client priera POST CONCEPT d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire. Si POST CONCEPT ne livre pas les Produits dans ce délai supplémentaire, le Client est en droit de mettre fin au contrat, et POST CONCEPT remboursera immédiatement tous les montants payés par le Client en vertu du contrat.

2.3. Expédition et livraison

L'expédition de Produits à une adresse déterminée en Belgique se fait toujours à la demande du Client. Si le Client conteste avoir formulé une telle demande, la charge de la preuve lui revient. Le Client prend ses dispositions afin de pouvoir réceptionner les Produits le jour de la livraison. Il lui est loisible de donner procuration à un Adulte. La personne qui est présente sur le lieu de livraison en Belgique et qui réceptionne les Produits est supposée avoir reçu une telle procuration.

Si les Produits ne peuvent pas être livrés parce que le Client refuse la livraison, tous les transports supplémentaires sont à la charge du Client, à moins que ce dernier puisse démontrer que les Marchandises présentées étaient endommagées ou non conformes à la commande, de sorte que son refus d'en prendre livraison est justifié.

Toutes les expéditions et livraisons sont facturées aux tarifs appliqués par POST CONCEPT (voir Site web) et payées préalablement par le Client. Ces tarifs sont valables pour une livraison dans des conditions normales et au rez-de-chaussée, sauf convention contraire expresse indiquée sur le bon de commande ou dans l'e-mail de confirmation. Un supplément sera demandé pour les livraisons nécessitant d'utilisation d'un monte-meuble, même si cela n'avait pas précisé à la commande.

S'il s'avère au moment de la livraison qu'un éventuel supplément dû (par ex. pour la location du monte-meuble) n'a pas été payé, les Marchandises peuvent ne pas être livrées. Elles seront alors reprises par le Sous-traitant, et les frais de transport seront mis à la charge du Client.

2.4. Transfert de propriété et transfert des risques

La propriété des Marchandises est transférée de POST CONCEPT au Client au paiement du Prix total.

Les risques de perte et d'endommagement des Marchandises sont transférés de POST CONCEPT au Client:

- après le paiement des achats dans un Magasin lorsque ceux-ci sont emportés directement; ou
- au moment de la livraison physique, quelle que soit la procédure d'achat, si les Produits sont livrés ultérieurement (dans un Magasin, un Pick-up Point ou une adresse en Belgique indiquée par le Client).

3. Politiques d'échange de Produits et politique de rétractation (également dénommées, prises ensemble: "droit d'échange généreux")

3.1. Généralités

3.1.1. Délai

Marchandises

Le Client peut en principe se rétracter à son achat de Marchandises ou échanger les Marchandises:

- en cas de Contrat à distance, dans les 14 jours suivant la réception de la dernière Marchandise faisant partie de la même commande.

En ce qui concerne les Marchandises personnalisées, le Client peut encore échanger sa commande dans les 365 jours suivant la réception de la dernière Marchandise personnalisée faisant partie de la même commande.

3.1.2. Procédure

Le Client peut faire savoir qu'il souhaite se rétracter ou échanger son achat en:

- envoyant un e-mail à: info@postconcept.be; ou
- en complétant le formulaire prévu à cet effet lorsqu'il sera disponible sur le Site web; ou
- en s'adressant au comptoir info du Magasin.

3.1.3. Conditions

POST CONCEPT remboursera les Marchandises uniquement si elles n'ont pas été endommagées plus qu'il n'est nécessaire pour en établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement et moyennant production de l'original de la preuve d'achat (ticket de caisse ou bon de livraison).

Si les conditions précitées d'application du droit de rétractation ou d'échange ne sont pas entièrement remplies, POST CONCEPT se réserve le droit:

- de refuser le retour et le remboursement; et/ou
- d'offrir un Bon d'achat; et/ou
- de diminuer le montant du remboursement si les Marchandises ont subi une dépréciation de valeur en raison de manipulations allant au-delà de celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des Marchandises.

3.2.1. Exceptions au droit de rétractation et d'échange

En ce qui concerne la fourniture de Services, le Client n'est pas autorisé à se rétracter après complète exécution du Service dans la mesure où l'exécution du Service a commencé avec son accord exprès et où il a accepté de perdre son droit de rétractation une fois que POST CONCEPT aurait entièrement exécuté le contrat. POST CONCEPT remboursera toute somme d'argent reçue pour des Services qui n'auront pas été exécutés au moment de l'exercice du droit de rétractation.

Sans préjudice des autres exceptions au droit de rétractation prévues par le CDE, le Client ne peut pas exercer de droit de rétractation lorsque le contrat porte sur des Marchandises personnalisées (par ex. des plans de travail sur mesure).

3.2. Conséquences de l'exercice du droit de rétractation et/ou d'échange

3.3.1. Restitution des Produits

Le Client ayant fait savoir qu'il souhaitait exercer son droit de rétractation ou d'échange dispose des options suivantes pour restituer les Produits à POST CONCEPT:

- soit, pour les achats à distance , il rapporte les Marchandises et/ou le bon de commande pour la fourniture de Services, à ses frais, chez POST CONCEPT dans les 14 jours suivant la notification de son souhait d'exercer son droit de rétractation ou d'échange;
- soit, quelle qu'ait été la procédure d'achat, il demande que les Marchandises soient reprises par POST CONCEPT à une adresse d'enlèvement donnée dans les 14 jours suivant la notification de son souhait d'exercer son droit de rétractation ou d'échange; dans ce dernier cas :

- il devra une indemnité égale à l'indemnité qui aurait été payée pour la livraison de ces Marchandises en Belgique (la distance à franchir étant en effet la même, qu'il s'agisse de livrer les Marchandises ou de les reprendre);
- le Client s'engage à fournir à POST CONCEPT, toutes les informations nécessaires sur les caractéristiques de l'adresse d'enlèvement en Belgique (par ex. l'étage où les Marchandises concernées doivent être reprises, l'étréitesse éventuelle des portes, etc.) et à faire en sorte que l'endroit où les Marchandises doivent être enlevées soit suffisamment accessible;
- le Client s'engage à signer le formulaire qui lui sera présenté par le Sous-traitant de POST CONCEPT, confirmant que les Marchandises ont effectivement été reprises (le cas échéant, le Client pourra se faire remplacer par un Adulte de son choix);
- si le Sous-traitant de POST CONCEPT estime que la reprise des Marchandises risque d'endommager celles-ci ou d'autres biens du Client, le Client en sera informé et la raison en sera mentionnée sur le formulaire qui doit être complété lors de l'enlèvement. POST CONCEPT et le Sous-traitant déclinent toute responsabilité pour tout dommage éventuel causé lors de la reprise de Marchandises si le Sous-traitant a fait preuve de suffisamment de soin.

3.3.2. Remboursement

L'exécution du remboursement est soumise aux conditions applicables à l'exercice du droit de rétractation et/ou d'échange (**3.1.3.**) énumérées ci-dessus (délai, état de la Marchandise, original de la preuve d'achat, etc.).

(a) En cas de rétractation (= résiliation du contrat sans donner de motif)

En général

POST CONCEPT remboursera le montant d'achat reçu du Client pour le Produit à l'achat duquel celui-ci renonce. Si le Client opte pour l'enlèvement des Marchandises par POST CONCEPT, l'indemnité due (3.3.3.) sera déduite du montant remboursé par POST CONCEPT.

Pour les contrats à distance

Si le Client a acheté les Produits via un Contrat à distance et choisit d'exercer son droit de rétractation, POST CONCEPT remboursera tous les paiements reçus du Client, dans les 14 jours suivant la date à laquelle POST CONCEPT a été informée de la décision du Client de faire valoir son droit de rétractation. Les frais de livraison ne seront remboursés que si la rétractation intervient endéans les 14 jours suivant la réception de l'article (de la même commande) et / ou la conclusion du contrat de service. POST CONCEPT n'est pas tenue de rembourser les frais de livraison si le Client a choisi expressément un autre mode de livraison que la livraison standard la meilleur marché proposée par POST CONCEPT. Les frais de transport éventuel des Produits du Pick-up Point en Belgique à POST CONCEPT sont à la charge du Client et seront déduits du montant remboursé par POST CONCEPT.

Le remboursement se fera en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

(b) En cas d'échange (= échanger l'achat contre un autre Produit de l'assortiment POST CONCEPT)

Si le Client choisit d'exercer son droit d'échange, quelle que soit la procédure d'achat (Magasin ou Contrat à distance), le remboursement sous forme de Bon d'achat sera:

- effectué immédiatement si le Client rapporte les Marchandises dans un magasin POST CONCEPT en Belgique;
- effectué dans tous les autres cas par envoi postal dans les 14 jours suivant le jour auquel POST CONCEPT a été informée de la décision du Client d'exercer son droit d'échange.

Le Bon d'achat est d'une valeur égale au montant de l'achat de la Marchandise et est valable pendant une durée indéterminée dans tous les Magasins POST CONCEPT de Belgique. Sur présentation du Bon d'achat, le montant figurant sur le Bon d'achat sera déduit du Prix total du nouvel achat. Si la valeur du Bon d'achat est inférieure au Prix total du nouvel achat, le Client paiera le solde à la caisse. Si la valeur du Bon d'achat est supérieure au Prix total du nouvel achat, le solde restera sur le Bon d'achat et sera valable pour de futurs achats chez POST CONCEPT.

3.3. Possibilité de résiliation de POST CONCEPT (hors Force majeure)

POST CONCEPT peut elle-même résilier une commande de Marchandises dans les 14 jours suivant sa passation, moyennant avis écrit au Client et le paiement d'un dédommagement de 20 EUR. Le remboursement du Prix total payé et des 20 EUR se feront par virement dans les 14 jours suivant la notification écrite par POST CONCEPT au Client de la résiliation du contrat.

4. Sous-traitance

POST CONCEPT peut faire appel, pour la fourniture de ses Services, à des Sous-traitants. Ces derniers sont uniquement tenus d'exécuter les Services faisant l'objet du contrat entre le Client et POST CONCEPT. Si le Client souhaite faire effectuer des travaux supplémentaires par le Sous-traitant, il conclura

directement un contrat avec lui à cette fin. POST CONCEPT décline toute responsabilité concernant l'exécution ou la non-exécution de ces travaux supplémentaires.

5. Carte-cadeau

5.1. Achat de la Carte-cadeau POST CONCEPT - généralités

Le Client peut acheter une Carte-cadeau POST CONCEPT physique

La Carte-cadeau POST CONCEPT physique peut être achetée Magasin en Belgique ou via un Contrat à distance.

- Si la Carte-cadeau physique est achetée dans un Magasin, le Client la recevra directement après l'avoir payée.
- En cas d'achat via Contrat à distance, le Client recevra la Carte-cadeau physique par la poste dans les 5 jours ouvrables suivant la réception du paiement.
- En cas d'achat via Contrat à distance, le Client recevra la Carte-cadeau digitale immédiatement par e-mail suivant la réception du paiement.

6. Vie privée

[??????????](#)

7. Responsabilité et garanties

7.1. Responsabilité

8.1.1. Limitation générale de responsabilité

La responsabilité de POST CONCEPT est limitée aux cas de faute grave ou dol dans son chef ou celui de ses Sous-traitants.

Sans préjudice des dispositions légales impératives, la responsabilité de POST CONCEPT:

- sera limitée à l'indemnisation du Client pour les dommages résultant directement et exclusivement des manquements de POST CONCEPT ou des défauts constatés aux Produits;
- sera en tout cas limitée au montant du prix des Produits à l'origine de cette responsabilité (plafond);
- ne s'étendra en aucun cas à l'indemnisation de dommages immatériels et/ou indirects et notamment à un éventuel manque à gagner.

Le Client est tenu d'informer POST CONCEPT du dommage qu'il estime avoir subi dans les 14 jours de calendrier suivant la survenance du dommage, par courrier recommandé, et permettre à POST CONCEPT de faire toutes les constatations utiles.

8.1.2. Exclusion de responsabilité

a) En cas de Force majeure

La non-exécution ou le retard d'exécution par POST CONCEPT d'une ou plusieurs obligations contractuelles ne sera pas considérée comme une faute professionnelle pour autant que cette non-exécution ou ce retard soit imputable à une Force majeure.

POST CONCEPT, victime d'une Force majeure:

- informera immédiatement le Client, par écrit, de la situation et de ses conséquences;
- réfléchira avec le Client aux mesures provisoires appropriées et tentera, avec la prudence requise, d'éliminer ou de supprimer la cause de la non-exécution ou du retard ou d'y remédier; et
- après disparition de la cause de la non-exécution ou du retard d'exécution, honorera aussi vite qu'il est raisonnablement possible ses obligations.

Si la situation de Force majeure dure plus de deux (2) mois, le contrat pourra être résilié par POST CONCEPT et/ou par le Client par e-mail, sans que cela autorise l'autre Partie à réclamer des dommages et intérêts.

- b) En cas de non-respect des instructions d'utilisation du fabricant et/ou en cas d'usage non conforme aux instructions d'utilisation du fabricant.

Le Client s'engage à consulter le mode d'emploi du fabricant et à respecter scrupuleusement les instructions d'utilisation de tout Produit acheté, afin de réduire au minimum tout risque d'accident. Le Client est conscient que POST CONCEPT n'est pas en mesure de vérifier si le Client respecte les instructions d'utilisation des Produits. POST CONCEPT est déchargée de sa responsabilité dans tous les cas d'utilisation inadéquate des Produits.

7.2. Garantie.

8.2.1. Garantie générale de POST CONCEPT

Au moment de la fourniture des Marchandises et Services, le Client est tenu de vérifier leur conformité, afin de pouvoir le cas échéant émettre une réserve concernant cette conformité. S'il constate un défaut visible des Marchandises ou des Services fournis, le Client est tenu d'en

informer POST CONCEPT sans délai.

Si l'existence d'un défaut éventuel n'est pas notifiée dans les 14 jours suivant la fourniture des Marchandises et/ou Services, le Client est réputé avoir accepté et/ou approuvé la Marchandise livrée et/ou le Service fourni.

Sauf stipulations dérogatoires expresses, et sans préjudice de dispositions impératives contraires (en particulier le droit de rétractation s'il existe), les retours sortant du cadre de l'exercice du droit de rétractation ou échange devra être préalablement motivé avant d'acceptance par POST CONCEPT.

Si le Client introduit une réclamation et que cette réserve est jugée fondée par POST CONCEPT après examen de la Marchandise et/ou du Service concernés, POST CONCEPT peut choisir de:

- payer un dédommagement de maximum le montant payé par le Client pour la commande, ou
- réparer gratuitement la Marchandise et/ou de prester gratuitement le Service.

8.2.2. Garantie sur les biens de consommation au profit des Consommateurs

Les articles 1649bis et suivants du Code civil confèrent des droits aux Consommateurs dans le cadre de la vente de Marchandises aux Consommateurs.

Ces droits ne sont pas influencés par les autres garanties accordées en vertu de cette disposition.

POST CONCEPT répond à l'égard du Consommateur de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison de la Marchandise et qui se manifeste dans un délai de deux (2) ans à compter de la livraison.

À peine de nullité de la garantie, le Consommateur doit informer POST CONCEPT de l'existence d'un défaut de conformité dans les deux (2) mois suivant la date à laquelle le Consommateur a constaté le défaut, par courrier recommandé.

L'action du Consommateur se prescrit dans un délai d'un (1) an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité, sans que ce délai puisse expirer avant la fin du délai de deux (2) ans à partir de la livraison de la Marchandise.

Par dérogation à ce qui précède, POST CONCEPT répond à l'égard du Consommateur de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison d'une Marchandise de seconde main et qui se manifeste dans un délai de un (1) année à compter de la livraison.

Dès lors qu'il invoque régulièrement et correctement la garantie, le Consommateur est en droit de demander à POST CONCEPT, dans un premier temps, la réparation gratuite ou le remplacement gratuit de la Marchandise, sauf si cela s'avère impossible ou disproportionné. La réparation ou le remplacement doit avoir lieu dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le Consommateur, compte tenu de la nature de la Marchandise et de l'usage que le Consommateur envisage d'en faire. Les frais visés dans cette disposition sont les frais occasionnés par la mise en conformité des Marchandises, et notamment les frais d'envoi et les frais de rémunération et de matériel.

Le Consommateur est en droit d'exiger de POST CONCEPT une réduction de prix appropriée ou la résolution du contrat:

- s'il ne peut pas réclamer la réparation ou le remplacement, ou
- si POST CONCEPT n'a pas exécuté la réparation ou le remplacement dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le Consommateur.

Le Consommateur n'est néanmoins pas en droit d'exiger la résolution du Contrat si le défaut de conformité est mineur.

Dans le cas d'une réduction du prix, tout remboursement au Consommateur sera diminué de manière à tenir compte de l'usage que le Consommateur a eu de la Marchandise depuis sa livraison.

8.2.3. Garantie pour vices cachés au profit des Consommateurs

POST CONCEPT répond à l'égard des Consommateurs de la garantie légale pour vices cachés comme exposé aux articles 1641 à 1649 du Code civil, si le vice caché existait au moment de la livraison et s'il rend la Marchandises impropre à l'usage auquel elle est destinée ou en réduit considérablement l'usage.

Tout vice caché doit être porté le plus rapidement possible à la connaissance de POST CONCEPT, par courrier recommandé, à partir du moment où le Consommateur a découvert le défaut ou, le cas échéant, aurait normalement dû le découvrir.

En cas de vice caché, le Consommateur peut choisir soit de retourner la Marchandise et de s'en faire rembourser le prix, soit de conserver la Marchandise et de s'en faire rembourser une partie du prix.

Pour lever toute ambiguïté, POST CONCEPT exclut toute obligation de garantie pour vices cachés à l'égard des Entreprises.

8.2.4. Garantie spécifique du fabricant ou POST CONCEPT

Les Marchandises proposées par POST CONCEPT peuvent en outre faire l'objet d'une garantie supplémentaire du fabricant ou POST CONCEPT, dont l'étendue et la durée diffère selon la Marchandise.

Pour déterminer si les Marchandises proposées à la vente font l'objet d'une telle Garantie spécifique et en connaître le cas échéant la portée, le Client est invité à consulter la documentation commerciale relative aux Marchandises dont question et/ou la page du Site web relative à la garantie.

Dans le cas où une telle Garantie spécifique est offerte, elle prend effet à la date de l'achat de la Marchandise et couvre les défauts de fabrication de celle-ci.

Si POST CONCEPT n'est pas le fabricant des Marchandises, elle n'acceptera une invocation de la Garantie spécifique que pour les Marchandises qu'elle a elle-même vendues.

Si le Client souhaite faire valoir la Garantie spécifique, il doit joindre la preuve d'achat (copie du ticket ou de la facture) et satisfaire aux exigences du fabricant.

Le Client perd les droits qui lui sont conférés par la Garantie spécifique dès l'instant où il ne suit pas les directives du fabricant qui doivent être respectées pour que cette garantie puisse être valablement invoquée.

8. Plaintes et règlement des litiges

8.1. Service clientèle

Si le Client a une question concernant les Produits de POST CONCEPT ou n'importe quel autre sujet, il peut prendre contact avec le service clientèle du lundi au samedi entre 9h et 18h:

- soit par téléphone: +32 (0)64 44 44 79;
- soit par chat sur le Site web;
- soit par courrier ordinaire: Rue Kéramis 43b, 7100 La Louvière

8.2. Ombudsman du commerce

Si le Consommateur et a déjà essayé de régler le litige directement avec POST CONCEPT sans parvenir à une solution, il peut soumettre le litige non résolu ou introduire une plainte auprès du service indépendant de l'ASBL Ombudsman du commerce. Le Consommateur peut introduire gratuitement une demande de conciliation via la plateforme en ligne (www.ombudsmanvoordehandel.be/nl ou www.ombudsmanvoordehandel.be/fr). Dès que celle-ci est déclarée recevable, un conciliateur indépendant rédigera une proposition de conciliation. Le Consommateur est libre de l'accepter ou non.

8.3. Droit applicable et tribunaux compétents

Les présentes Conditions contractuelles générales sont régies par le droit belge, sans préjudice du droit des Consommateurs qui ont leur résidence hors du territoire belge d'invoquer des dispositions impératives de leur droit national. Tout litige qui n'aura pu être résolu par accord amiable et/ou par l'intervention de l'Ombudsman du commerce relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles, sans préjudice du droit des Consommateurs d'invoquer les dispositions du Règlement (UE) n° 1215/2012 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2012 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale.

9. Conclusions

9.1. Nullité

Si une disposition des présentes Conditions contractuelles générales est déclarée nulle, le Client et POST CONCEPT conviennent qu'elle ne sera pas exécutable, mais que les autres dispositions des Conditions contractuelles générales resteront valables, sauf si la disposition litigieuse est essentielle et que les Conditions contractuelles générales ne peuvent pas être modifiées de bonne foi de manière à rétablir ou maintenir l'équilibre entre les droits et les devoirs du Client et de

9.2. Preuve

Les transactions, opérations sur le réseau, communications électroniques, connexions et autres manipulations électroniques peuvent être prouvées au moyen de fichiers .log, e-mails et fichiers de transactions, que POST CONCEPT peut conserver sur supports électroniques.

Le Client accepte la valeur de preuve de ces données.

Cette possibilité de preuve n'empêche ni le Client ni POST CONCEPT d'utiliser tout autre moyen de preuve autorisé par la loi.

9.3. Changement

POST CONCEPT se réserve le droit de modifier, à tout moment et à sa discrétion, les conditions générales. Les conditions générales ainsi modifiées entreront en vigueur à partir de leur publication sur le site-web POST CONCEPT. Elles ne seront qu'applicables aux contrats conclus postérieurement à l'entrée en vigueur.