

Conditions générales de la Boutique belge

Portée

Ces conditions générales (« conditions ») s'appliquent aux commandes que vous, en tant que consommateur, c'est-à-dire en tant que personne agissant hors du champ de son activité ou profession, effectuez par téléphone, dialogue en ligne ou sur www.epson.be (« Boutique Epson »). Lisez attentivement ces conditions générales. En passant une commande via la Boutique Epson, vous confirmez avoir lu, compris et accepté les présentes conditions générales.

Vous recevrez un e-mail ou une copie pdf de ces Conditions générales, mais vous pouvez aussi les imprimer afin de les consulter ultérieurement.

Partenaire contractuel Epson

Bien que vous achetiez ce produit depuis notre site belge [www.epson.be], c'est auprès d'Epson Europe B.V que vous achetez nos produits. Atlas ArenA, Asia Building, Hoogoorddreef, 5, 1101 BA Amsterdam, Pays-Bas (numéro d'enregistrement commercial 33215466). Vous pouvez nous contacter aux adresses ci-dessous.

Adresse de contact

Notre adresse postale pour toute correspondance concernant votre commande (**à l'exception des retours**) est la suivante :

EPSON EUROPE BV
Belgisch Bijkantoor/Succursale Belge
Belgicastraat 1 – Fountain Plaza
B-1930 Zaventem
Belgique

Tél. : +32 (0) 27 920 447
store@epson.be

Passation d'une commande

Une fois le processus de paiement effectué sur la Boutique Epson, votre commande auprès d'Epson est réputée passée. Nous vous informerons par courrier électronique dès que possible que nous avons bien reçu votre commande (« Confirmation de commande »); votre commande étant toutefois acceptée par Epson uniquement lorsqu'Epson vous envoie un ou plusieurs produits. Il nous est possible de refuser des commandes pour les raisons suivantes :

- a. Demande de livraison de produit(s) à une adresse située hors de Belgique.
- b. Commandes ayant une valeur totale supérieure à la somme indiquée sur le site Web.
- c. Rupture de stock au moment de l'envoi. Dans de tels cas, nous pouvons vous contacter pour vous proposer des produits de substitution de nature et de qualité identiques. Si vous ne souhaitez pas accepter les produits de substitution, vous pouvez annuler votre commande.
- d. Si vous ne pouvez pas ou ne souhaitez pas payer à l'aide des types de carte de paiement mentionnés sur la Boutique Epson.
- e. Si l'émetteur de votre carte ne confirme pas le paiement.

Livraison

La livraison est gratuite sur la Boutique Epson pour les commandes ne dépassant pas un certain montant, comme indiqué sur le site Web, sauf si vous demandez une livraison non standard ou via un service de livraison express. Le prix des commandes inférieures à un certain montant comme indiqué sur le site Web et/ou tout type de service de livraison non standard ou express vous sera fourni avant la dernière étape de validation de votre commande.

Nous vous informerons des délais d'expédition estimés lors de la passation de la commande. Nos délais d'**expédition standard** des commandes sont généralement les suivants :

- avant 13 h 00 les jours ouvrés, nous envoyons les produits le jour même ;
- après 13 h 00, nous envoyons les articles le jour ouvré suivant ; ou
- un jour non ouvré, nous envoyons les articles le jour ouvré suivant.

Pour les délais de livraison, consultez le site Web.

Remarque : veuillez nous contacter si votre commande n'est toujours pas arrivée au bout de 21 jours ouvrés.

Droits d'annulation

(i) Produits

En règle générale, vous pouvez annuler votre achat dans les 30 jours, sans donner de raison, une fois que le produit vous a été remis à vous ou à un tiers identifié par vous pour réceptionner la livraison.

Cependant, si vous passez une seule commande comportant plusieurs produits, vous pourrez annuler votre achat dans un délai de 30 jours, une fois que le dernier produit vous aura été remis à vous ou à un tiers identifié par vous pour réceptionner la livraison.

Notez également que si vous achetez un produit comportant plusieurs pièces ou lots, vous pourrez annuler votre achat dans les 30 jours suivant la réception du dernier lot ou de la dernière pièce par vous ou un tiers identifié par vous pour réceptionner la livraison.

(ii) Services

Des clauses spécifiques figurant dans les conditions et services de services supplémentaires (comme une installation et/ou une assistance) peuvent modifier vos droits d'annulation. Vous devez donc les examiner avec une extrême attention. Les conditions de ces services supplémentaires vous seront fournies si vous choisissez de les acheter.

Notez qu'en règle générale, vous pouvez annuler l'achat d'un service dans les 14 jours suivant la date d'achat dudit service, à condition que l'exécution du service n'ait pas commencé ou ne soit pas terminée, sur demande expresse de votre part.

Procédure relative à l'exercice des droits d'annulation

Vous pouvez exercer vos droits d'annulation en nous faisant parvenir une déclaration claire (par exemple, une lettre envoyée par la poste ou un e-mail) afin de nous informer de votre décision d'annulation. Vous pouvez nous écrire à l'adresse de contact mentionnée plus haut.

Pour faciliter le processus et améliorer le délai de traitement de votre demande d'annulation, vous pouvez utiliser le formulaire qui est mis à votre disposition sur notre site Web.

Pour respecter la date limite d'annulation, il vous suffit d'envoyer votre déclaration avant l'expiration de la période d'annulation.

Procédure relative au retour de produits

Si vous annulez votre achat, vous devez nous retourner le produit. Epson prendra en charge le coût du retour si vous respectez la procédure décrite sur le site Web.

Les retours ou les demandes de retour doivent être adressés à :

Epson Europe B.V.
c/o arvato distribution GmbH
Willi-Bleicher-Str. 36
52353 Düren
Allemagne

REMARQUE : Dans les cas où les produits ne peuvent être expédiés par colis (produits volumineux par exemple), vous devez informer Epson et nous demander de venir récupérer le produit dans les délais qui vous sont impartis pour renvoyer le produit à Epson. Le fait d'effectuer cette demande de collecte des produits dans les délais impartis suffit. Le coût du retour sera pris en charge par Epson.

Programme de recyclage des DEEE

Conformément aux dispositions de la DIRECTIVE 2012/19/EU DU PARLEMENT ET DU CONSEIL EUROPÉENS du 4 juillet 2012 relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), Epson propose au consommateur, pour les commandes passées sur www.epson.be/store, une option de recyclage sans facturation supplémentaire des déchets d'équipements électriques et électroniques ménagers, dans la mesure où ils correspondent au nouvel équipement fourni (DEEE équivalents). Le volume de DEEE équivalents éligibles au recyclage ne peut pas être supérieur au volume des produits similaires achetés.

Afin de bénéficier de l'option de recyclage, vous pouvez contacter notre assistance :

Tél : 02/792 04 47

E-mail : store@epson.be

Le consommateur peut recycler les DEEE sans coût supplémentaire. Pour cela, il lui suffit de rapporter l'ancien appareil au point de collecte le plus proche agréé.

En rejoignant le programme collectif Recupel, Epson facilite le recyclage des DEEE ménagers via des organismes agréés, conformément aux réglementations.

Remboursement

En cas d'annulation, nous vous rembourserons toutes les sommes acquittées dans les 14 jours suivant la réception des produits ou, si le remboursement doit avoir lieu plus tôt, à partir du jour où nous recevons de votre part une preuve qui nous satisfasse, et à notre entière discrétion.

Dans les rares cas où vous ne seriez pas en mesure de renvoyer les produits volumineux suite à une annulation, nous procéderons à la collecte desdits produits et nous vous rembourserons toutes les sommes versées dans les 14 jours suivant la réception de votre notification d'annulation d'achat.

Votre remboursement inclura les coûts standard de livraison. Nous ne rembourserons aucun coût supplémentaire que vous auriez encouru en choisissant une méthode de livraison express ou non standard.

Votre remboursement sera effectué exclusivement à l'aide du même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé lors de la passation de commande. Aucun frais ne vous sera imputé pour ce remboursement.

Vos obligations en cas de retour de produits Epson

Vous devez prendre soin, de manière raisonnable, des produits que vous souhaitez renvoyer. Les produits doivent être renvoyés en bon état. Si vous ne prenez pas soin de manière raisonnable des produits alors qu'ils sont en votre possession, nous pouvons vous adresser une demande de compensation pour détérioration desdits produits. Nous pouvons vous demander une compensation dans la mesure où l'utilisation ou la détérioration des produits découle de votre manipulation, et que cette manipulation sort du cadre de la vérification nécessaire des produits et de leur nature, de leurs caractéristiques et de leur bon fonctionnement, comme d'ordinaire dans un magasin.

REMARQUE : certains produits sont exclus de la liste des produits bénéficiant de notre politique de retour standard en raison de leur nature ou pour des raisons de sécurité et de santé, ou parce que le sceau du produit a été rompu (par exemple, le sceau d'une cartouche d'encre ou d'un logiciel), ou si les produits ont été réalisés sur mesure en suivant vos spécifications personnelles.

Rejet de produits défectueux

Aucune clause dans ces conditions générales n'affecte vos droits légaux de refuser et de renvoyer tout produit défectueux. Vous devez nous informer dans un délai raisonnable après constatation du défaut si vous souhaitez refuser les produits pour ce motif.

Éléments endommagés ou manquants

Si un ou plusieurs éléments de votre commande sont endommagés ou manquants, veuillez nous contacter dans les 5 jours ouvrés suivant la date de livraison.

Informations relatives à la garantie

En plus de votre garantie légale, Epson accorde une garantie standard sur le produit de 12 mois suivant la date d'achat sur tous les appareils principaux. Les conditions de garantie sont disponibles sur www.epson.eu/warranty

Si vous avez des questions concernant les dispositions législatives relatives à la protection du consommateur dans votre pays, contactez votre Centre européen des consommateurs local à l'adresse http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_en.htm

Titre de propriété et risque de perte

Le transfert de propriété en votre faveur des produits ne s'effectue que lorsque nous recevons le paiement intégral de toutes les sommes dues relatives à votre commande. Le risque des produits sera transféré à la livraison et vous incombera.

Prix et paiements

Les prix de nos produits sont clairement indiqués dans la Boutique Epson. Tous les prix incluent la TVA locale. Le prix indiqué en tant que total de votre commande correspond toujours à la valeur qui vous est facturée.

Nous nous réservons le droit de modifier les prix publiés sur notre Boutique Epson à tout moment. Les modifications n'affectent pas les commandes pour lesquelles nous vous avons envoyé une confirmation de commande.

Si nous avons fait une erreur, quelle qu'elle soit, dans le prix des produits que vous avez commandés, vous ou nous pouvons annuler votre commande à tout moment avant que nous procédions à l'envoi des produits. Libre à vous de commander à nouveau les produits à leur prix correct.

Vous devez payer le produit lors de la passation de commande.

Vous recevrez la facture par e-mail. Si vous avez besoin d'une facture papier, contactez-nous.

Événements indépendants de notre volonté

Nous ne saurions être tenus pour responsables envers vous de tout retard ou de tout manquement à nos obligations dans la mesure où ce retard ou ce manquement serait dû à des événements ou à des circonstances qui échappent de manière raisonnable à notre contrôle.

Nos obligations découlant de tout contrat passé avec vous seront réputées suspendues si des événements ou des circonstances échappant à notre contrôle de manière raisonnable se produisent. Nous ferons tous les efforts raisonnables pour résoudre toute perturbation et nous communiquerons avec vous pour vous tenir informé de la progression.

Limitation de responsabilité

Vous et nous serons tenus pour responsables dans le cadre de notre contrat pour les pertes qui sont une conséquence raisonnablement prévisible de la rupture du contrat afférente.

Amendement et modification des conditions

Nous pouvons mettre à jour ou modifier ces conditions à tout moment sans préavis afin de nous conformer à la loi ou de refléter des modifications dans nos pratiques et procédures professionnelles. Toute mise à jour ou modification sera publiée sur la Boutique Epson et n'affectera pas les commandes déjà passées.

Transfert des droits et obligations

Vous ne pouvez transférer, céder ou sous-traiter aucun de vos droits ou obligations découlant de ces conditions générales à une tierce partie à moins que nous ne vous donnions notre accord par écrit.

Nous pouvons céder, transférer ou sous-traiter n'importe lequel de nos droits ou obligations découlant de ces conditions générales à une tierce partie à notre entière discrétion.

Loi applicable et compétence juridictionnelle

Les contrats souscrits via la Boutique Epson sont régis par la loi du pays dans lequel vous résidez. Tout litige découlant ou en lien avec un tel contrat (y compris les litiges ou plaintes non contractuels) doit être soumis à la juridiction non exclusive des tribunaux du pays dans lequel vous résidez.

La plateforme Internet de l'UE pour la résolution des conflits en ligne (appelée « plateforme ODR ») est accessible à l'adresse suivante :

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>