

Conditions générales Webshop

Vous trouverez ci-dessous les conditions générales en vigueur pour gamma.be.

Table des matières:

- Article 1 - Définitions
- Article 2 - Identité de l'entrepreneur
- Article 3 - Champ d'application
- Article 4 - Offre
- Article 5 - Le contrat
- Article 6 - Droit de rétractation
- Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion
- Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais afférents
- Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation
- Article 10 - Exclusion du droit de rétractation
- Article 11 - Le prix
- Article 12 - Respect et garantie supplémentaire
- Article 13 - Livraison et exécution
- Article 14 - Transactions de durée: durée, résiliation et prorogation
- Article 15 - Paiement
- Article 16 - Réclamations
- Article 17 - Litiges
- Article 18 - Garantie sectorielle
- Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogoatoires
- Article 20 - Modification des conditions générales Webshop

Article 1 - Définitions

Pour les besoins des présentes conditions, il faut entendre par:

1. **Contrat complémentaire:** contrat par lequel le consommateur fait l'acquisition de produits, de contenu et/ou de services numériques dans le cadre d'un contrat à distance et que ces éléments, contenu et/ou services numériques sont fournis par l'entrepreneur ou par une tierce partie sur la base d'un accord entre celle-ci et l'entrepreneur;
2. **Délai de réflexion:** délai durant lequel le consommateur peut exercer son droit de rétractation;
3. **Consommateur:** toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
4. **Jour:** jour calendrier;
5. **Contenu numérique:** données produites et fournies sous forme numérique;
6. **Contrat de durée:** contrat visant à une livraison régulière de produits, services et/ou contenu numérique pendant une durée déterminée;
7. **Support de données durable:** tout support – y compris les e-mails – permettant au consommateur ou à l'entrepreneur d'enregistrer des informations qui lui sont adressées personnellement, dans des conditions qui en permettent la consultation ultérieure et l'utilisation pendant une période adaptée à l'objectif auquel les informations sont destinées, et qui permettent en outre la reproduction fidèle des informations enregistrées;
8. **Droit de rétractation:** faculté donnée au consommateur de renoncer au contrat à distance avant la fin du délai de réflexion;
9. **Entrepreneur:** personne physique ou morale membre de BeCommerce qui propose des produits, du contenu numérique (ou un accès à celui-ci) et/ou des services à distance au consommateur;
10. **Contrat à distance:** contrat conclu entre l'entrepreneur et le consommateur, en vertu duquel, dans le cadre d'un système organisé de vente à distance, il est fait exclusivement ou partiellement usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance pour conclure le contrat de produits, contenu numérique et/ou services;
11. **Modèle de formulaire de rétractation:** [modèle de formulaire de rétractation européen](#) joint en Annexe I des présentes conditions générales;
12. **Technique de communication à distance:** moyen utilisé pour conclure un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur doivent physiquement être présents au même endroit;

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Nom de l'entrepreneur: Intergamma B.V.

agissant sous l'enseigne: GAMMA webshop

Siège social et adresse: Storkstraat 2, 3833LB Leusden Pays-Bas

Numéro de téléphone: 0800 62 610.

Nous répondons à vos appels du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, le samedi de 9h00 à 17h00 et le dimanche de 12h00 à 17h00.

e-mail: webshop-serviceclientele@gamma.be

N° chambre de commerce: 31021056

TVA NL005681108

Article 3 - Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat conclu à distance entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte de ces conditions générales est mis à la disposition du consommateur. Si cela n'est raisonnablement pas possible, avant la conclusion du contrat à distance, l'entrepreneur informera le consommateur de la manière de consulter les conditions générales auprès de l'entrepreneur, l'avisant qu'elles lui seront envoyées sur simple demande, sans frais et dès que possible.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des conditions générales, sans préjudice de ce qui précède et avant la conclusion du contrat à distance, peut être mis à la disposition du consommateur par voie électronique pour que ce dernier puisse l'enregistrer facilement sur un support de données durable. Si cela n'est raisonnablement pas possible, le consommateur sera informé, avant la conclusion du contrat à distance, de l'endroit où il peut prendre connaissance des conditions générales par voie électronique; le consommateur sera aussi averti que les conditions générales peuvent lui être envoyées gratuitement sur simple demande, par voie électronique entre autres.
4. Si, parallèlement aux présentes conditions générales, des conditions spécifiques, propres aux produits ou aux services, s'appliquent, le deuxième et le troisième paragraphe seront également d'application, et en cas de contradiction avec les conditions générales, le consommateur pourra toujours invoquer les dispositions qui lui sont les plus favorables.
5. GAMMA Belgique respecte le Code de conduite du label de qualité BeCommerce. Toutes les informations à ce sujet et la copie de ce code de conduite sont disponibles sur [le site de BeCommerce](#).

Article 4 - Offre

1. Si une offre est limitée dans le temps ou assortie de conditions, le fait doit être mentionné expressément.
2. L'offre comportera une description complète et précise des produits, du contenu numérique et/ou des services proposés. La description sera suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur a recours à des illustrations, celles-ci refléteront fidèlement les produits, le contenu numérique et/ou les services proposés. Les erreurs ou fautes manifestes dans l'offre n'engagent pas l'entrepreneur.
3. Toute offre s'accompagnera d'informations suffisantes pour permettre au consommateur de connaître les droits et obligations qui vont de pair avec l'acceptation de l'offre.

Article 5 - Le contrat

1. Sous réserve des dispositions du paragraphe 4, le contrat naît au moment où le consommateur accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont liées.
2. Lorsque le consommateur accepte l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai, par voie électronique, la réception de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de l'acceptation n'est pas confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est conclu par la voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles qui s'imposent pour protéger la sécurité des transmissions de données

- électroniques et mettre en place un environnement web sécurisé. Si le consommateur peut effectuer un paiement électronique, l'entrepreneur prend toutes les mesures de sécurité adéquates.
4. Dans les limites prévues par la loi, l'entrepreneur peut s'enquérir de la solvabilité du consommateur ainsi que des éléments ou facteurs qui conditionnent la bonne conclusion du contrat à distance. Si, à l'issue de cette enquête, l'entrepreneur a de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, il a le droit d'opposer un refus motivé à une commande ou une demande, ou d'en assortir l'exécution de conditions particulières.
 5. Au plus tard au moment de la livraison du produit, du contenu numérique et/ou des services proposés, l'entrepreneur fournira au consommateur les informations suivantes par écrit ou de manière telle qu'elles puissent être enregistrées facilement sur un support de données durable:
 - a. l'adresse de l'entrepreneur où le consommateur peut physiquement se présenter avec une réclamation;
 - b. les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ou, le cas échéant, une mention claire relative à l'exclusion du droit de rétractation;
 - c. les informations sur les garanties et le service après-vente;
 - d. le prix toutes taxes comprises du produit, du service ou du contenu numérique; le cas échéant, le frais de livraison; et le mode de paiement, de livraison et d'exécution du contrat;
 - e. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée de plus d'un an ou une durée indéterminée;
 - f. si le consommateur dispose d'un droit de rétractation, [le modèle de formulaire de rétractation](#).
 6. Dans le cas d'une transaction durable, la clause qui précède ne s'applique qu'à la première livraison.

Article 6 - Droit de rétractation

Pour les produits:

1. Le consommateur dispose d'un délai de réflexion de minimum 30 jours pendant lequel il peut renoncer sans justification au contrat d'achat d'un produit. L'entrepreneur peut interroger le consommateur quant aux raisons de la rétractation, mais ne peut en aucun cas le contraindre à les communiquer.
2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1 entre en vigueur le lendemain du jour où le consommateur – ou tout tiers désigné par lui, autre que le transporteur – a réceptionné le produit, ou:
 - a. si le consommateur a commandé simultanément plusieurs produits: le jour où le consommateur – ou tout tiers désigné par lui – a réceptionné le dernier produit. L'entrepreneur, pour autant qu'il en ait clairement et préalablement informé le consommateur, peut refuser une commande de plusieurs produits avec des dates de livraison différentes.
 - b. lorsque la livraison d'un produit comporte plusieurs envois ou se compose de plusieurs parties: le jour où le consommateur – ou tout tiers désigné par lui – a réceptionné le dernier envoi ou la dernière partie;
 - c. dans le cas de contrats portant sur la livraison régulière de produits pendant une durée déterminée: le jour où le consommateur – ou tout tiers désigné par lui – a réceptionné le premier produit.

Dans le cas de services et contenus numériques non livrés sur un support matériel:

3. Le consommateur dispose d'un délai de réflexion de minimum 30 jours pendant lequel il peut renoncer sans justification à un contrat de services ou de livraison de contenu numérique non livré sur un support matériel. L'entrepreneur peut interroger le consommateur quant aux raisons de la rétractation, mais ne peut en aucun cas le contraindre à les communiquer.
4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 entre en vigueur le lendemain du jour où le contrat est conclu.

Délai de réflexion prolongé dans le cas de services et contenus numériques non livrés sur un support matériel en l'absence d'information relative au droit de rétractation:

5. Lorsque l'entrepreneur a omis de communiquer au consommateur les informations légales ou le formulaire de rétractation type, le délai de réflexion expire douze mois après la fin du délai de réflexion initial tel que défini par les paragraphes qui précèdent du présent article.
6. Lorsque l'entrepreneur omet de communiquer au consommateur les informations visées au paragraphe qui précède dans un délai de douze mois après l'entrée en vigueur du délai de réflexion initial, le délai de réflexion de 60 jours prend cours le lendemain du jour où le consommateur a reçu cette information.

Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion

1. Durant le délai de réflexion, le consommateur prendra soin du produit et de l'emballage. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela lui permet d'en déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Le principe est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire dans un magasin.
2. Le consommateur n'est responsable de la moins-value du produit que lorsque celle-ci résulte de manipulations dépassant le prescrit du paragraphe 1.
3. Le consommateur n'est pas responsable de la moins-value du produit lorsque l'entrepreneur a omis de lui communiquer, avant ou à la conclusion du contrat, toutes les informations légales relatives au droit de rétractation.

Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais afférents

1. Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, il en avise l'entrepreneur, avant l'expiration du délai de réflexion, au moyen [du modèle de formulaire de rétractation](#) ou de toute autre manière non équivoque.
2. Le plus rapidement possible, et au plus tard 14 jours après la notification visée au paragraphe 1, le consommateur renvoie le produit ou le remet à l'entrepreneur (ou à son mandataire). Cette disposition ne s'applique pas lorsque l'entrepreneur a proposé d'enlever lui-même le produit. Le consommateur a en tout état de cause respecté le délai de retour lorsqu'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.
3. Le consommateur renvoie le produit avec tous ses accessoires et – dans la mesure de ce qui est raisonnablement possible – dans son état et son emballage d'origine, et conformément aux instructions raisonnables et claires de l'entrepreneur.
4. Le risque et la charge de la preuve en cas d'exercice du droit de rétractation selon les modalités et dans les délais prescrits incombent au consommateur.
5. Les frais directs de retour du produit sont pris en charge par le consommateur. Lorsque l'entrepreneur a omis d'informer le consommateur que les frais de retour étaient à sa charge ou lorsque l'entrepreneur a indiqué prendre lui-même en charge les frais de retour, le paiement de ces frais n'incombe pas au consommateur.
6. Lorsque le consommateur se rétracte après avoir préalablement expressément demandé que le service ou la fourniture de gaz, d'eau ou d'électricité non encore disponibles à la vente débute dans un volume limité ou dans une quantité déterminée pendant le délai de réflexion, le client est redevable à l'entrepreneur d'un montant égal à la partie de l'engagement respecté par l'entrepreneur au moment de la rétractation, par rapport à l'exécution de l'engagement complet.
7. Le consommateur ne supporte aucun frais pour les services ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non prêts à la vente dans un volume ou une quantité limitée, ou la fourniture de chauffage urbain, lorsque:
 - a. l'entrepreneur n'a pas communiqué au consommateur les informations légales relatives au droit de rétractation, au dédommagement en cas de rétractation ou au [modèle de formulaire de rétractation](#), ou;
 - b. le consommateur n'a pas expressément demandé que le service ou la fourniture de gaz, d'eau, d'électricité ou de chauffage urbain débute pendant le délai de réflexion.
8. Le consommateur ne supporte aucun frais pour la fourniture complète ou partielle du contenu numérique non livré sur un support matériel lorsque:
 - a. avant le début de la livraison, il n'a pas expressément donné son accord pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de réflexion;
 - b. il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord; ou
 - c. l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.

9. Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, tous les contrats complémentaires sont résiliés d'office.

Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation

1. Lorsque l'entrepreneur autorise le consommateur à notifier sa rétractation par voie électronique, il envoie sans délai un accusé de réception de cette notification.
2. L'entrepreneur indemnise le consommateur pour tous ses paiements, y compris les éventuels frais de livraison portés en compte par l'entrepreneur pour le produit ayant fait l'objet d'un retour, sans délai et en tout cas dans les 14 jours à partir de la notification de la révocation par le consommateur. Concernant le remboursement du consommateur, sauf lorsque l'entrepreneur propose d'enlever lui-même le produit, il peut attendre d'avoir réceptionné le produit ou d'avoir reçu du consommateur la preuve qu'il a renvoyé le produit, selon la première échéance qui se présente.
3. Pour le remboursement, l'entrepreneur utilise le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si ce dernier accepte une autre méthode. Le remboursement doit s'effectuer sans frais pour le consommateur.
4. Lorsque le consommateur a opté pour un mode de livraison plus cher que le mode de livraison standard le moins cher, l'entrepreneur ne doit pas rembourser le supplément de coût de la méthode la plus chère.

Article 10 - Exclusion du droit de rétractation

L'entrepreneur peut exclure du droit de rétractation les produits et services suivants, mais uniquement s'il l'a clairement mentionné lors de l'offre, et en tout cas signalé avant la conclusion du contrat:

1. Les produits et services dont le prix est lié à des fluctuations du marché financier qui échappent au contrôle de l'entrepreneur et susceptibles de survenir pendant le délai de rétractation.
2. Les contrats conclus pendant la vente publique. Par vente publique, on entend une méthode de vente où les produits, le contenu numérique et/ou les services sont proposés par l'entrepreneur au consommateur présent en personne ou à qui la possibilité a été donnée d'être présent en personne à la vente publique, sous le contrôle d'un commissaire-priseur, et où le plus offrant est tenu d'enlever les produits, le contenu numérique et/ou les services;
3. Les contrats de service, après exécution complète du service, mais uniquement si:
 - a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable explicite du consommateur; et
 - b. le consommateur a déclaré perdre son droit de rétractation dès que l'entrepreneur a intégralement rempli sa partie du contrat;
4. Les contrats de service portant sur la mise à disposition d'hébergement, lorsque le contrat prévoit une date précise ou une période d'exécution, à d'autres fins que l'habitation, le transport de marchandise, la location de voitures et le catering;
5. Les contrats relatifs aux loisirs, lorsque le contrat prévoit une date précise ou une période d'exécution;
6. Les produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, non préfabriqués et qui sont réalisés sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur, ou spécifiquement destinés à une personne;
7. Les produits rapidement périssables ou dont la date de conservation est limitée;
8. Les produits scellés qui, pour des raisons d'hygiène ou de santé ne sont pas susceptibles de faire l'objet d'un retour et dont le sceau a été brisé après la livraison;
9. Les produits qui, par leur nature, ont été irréversiblement mélangés à d'autres après la livraison;
10. Les boissons alcoolisées dont le prix a été convenu à la conclusion du contrat, mais dont la livraison ne peut intervenir qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché sur lesquelles l'entrepreneur n'a aucune influence;
11. Les enregistrements audio et vidéo ainsi que les logiciels informatiques dont le sceau a été brisé après la livraison;
12. Les journaux, revues ou magazines, à l'exception des formules d'abonnement;
13. La fourniture de contenu numérique autrement que sur un support matériel, mais uniquement lorsque:
 - a. l'exécution a commencé avec l'accord préalable explicite du consommateur; et
 - b. le consommateur a déclaré perdre de ce fait son droit de rétractation.

Article 11 - Le prix

1. Pendant la durée de validité spécifiée dans l'offre, les prix des produits et/ou services ne sont pas augmentés, sauf si le changement de prix résulte d'un changement de taux de TVA.
2. En dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer à des prix variables des produits ou services dont les prix sont liés à des fluctuations du marché financier qui échappent à l'influence de l'entrepreneur. La liaison à ces fluctuations sera mentionnée dans l'offre, avec le fait que les prix mentionnés sont indicatifs.
3. Les augmentations intervenant dans les 3 mois qui suivent la conclusion du contrat ne sont admises que si elles résultent de règles ou dispositions légales.
4. À partir de 3 mois après la conclusion du contrat, les augmentations de prix ne sont admises que si l'entrepreneur en a fait état et:
 - a. qu'elles résultent de règles ou dispositions légales; ou
 - b. que le consommateur dispose de la faculté de résilier le contrat à compter de la date d'entrée en vigueur de l'augmentation de prix.
5. Les prix des produits ou services visés dans l'offre s'entendent TVA comprise.

Article 12 - Respect du contrat et garantie supplémentaire

1. Il incombe à l'entrepreneur de veiller à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications de l'offre, aux exigences normales de qualité et/ou d'aptitude à l'utilisation, ainsi qu'aux dispositions légales et/ou prescriptions officielles en vigueur à la date de conclusion du contrat. Si le contrat le prévoit, l'entrepreneur veille aussi à ce que le produit se prête à un usage différent de sa destination normale.
2. Une garantie supplémentaire consentie par l'entrepreneur, son fournisseur, le fabricant ou l'importateur ne limite en rien les droits légaux du consommateur ni les actions que celui-ci pourrait faire valoir contre l'entrepreneur sur la base du contrat au cas où l'entrepreneur faillirait à honorer sa partie du contrat.
3. Par garantie complémentaire, on entend tout engagement pris par l'entrepreneur, son fournisseur, l'importateur ou le fabricant par lequel il reconnaît au consommateur certains droits ou exigences allant au-delà des dispositions légales au cas où il faillirait à honorer sa partie du contrat.

Article 13 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur mettra le plus grand soin dans la réception et l'exécution des commandes de produits et dans l'évaluation des demandes de prestation de services.
2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur aura communiquée à l'entrepreneur.
3. Conformément au prescrit de l'article 4 des présentes conditions générales, l'entrepreneur exécutera les commandes acceptées avec la diligence nécessaire et au plus tard dans les 30 jours, sauf si un autre délai de livraison a été convenu. Lorsque la livraison accuse du retard ou lorsqu'une commande ne peut être exécutée en tout ou partie, le consommateur en est averti au plus tard 30 jours après avoir passé commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais et peut prétendre à une éventuelle indemnisation.
4. En cas de résiliation en vertu du paragraphe qui précède, l'entrepreneur remboursera sans délai au consommateur le montant déjà payé.
5. Le risque de dégradation ou de perte de produits incombe à l'entrepreneur jusqu'à la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et identifié auprès de l'entrepreneur, sauf disposition contraire explicitement formulée.

Article 14 - Transactions de durée: durée, résiliation et prorogation

Résiliation:

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou services, en respectant les règles de résiliation convenues ainsi qu'un préavis d'un mois maximum.
2. Le consommateur peut résilier, à tout moment avant l'échéance, un contrat à une durée déterminée portant sur la fourniture régulière de produits (y compris l'électricité) ou services, en respectant les règles de résiliation convenues ainsi qu'un préavis d'un mois maximum.
3. Dans les contrats visés ci-dessus, le consommateur peut:
 - résilier le contrat à tout moment, sans être tenu de le faire à un moment précis ou dans une période précise;
 - résilier le contrat au moins de la même manière qu'il a été conclu;

- toujours résilier le contrat avec le même délai de préavis que celui que l'entrepreneur stipule pour lui-même.

Prorogation:

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la fourniture régulière produits (y compris l'électricité) ou de services ne peut être renouvelé ni prolongé tacitement pour une durée déterminée.
5. En dérogation au paragraphe qui précède, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la fourniture régulière de journaux quotidiens, hebdomadaires ou périodiques, peut être prorogé d'une durée maximale de trois mois à condition que le consommateur puisse résilier ce contrat prorogé à la fin de la prorogation avec un préavis d'un mois au maximum.
6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits ou services ne peut être prorogé de manière tacite pour une durée indéterminée que lorsque le consommateur a la faculté d'y renoncer avec un délai de préavis de maximum un mois. Le préavis est de trois mois maximum si le contrat porte sur la fourniture régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, quotidiens, hebdomadaires ou périodiques.
7. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires ou périodiques à titre d'essai (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas prorogé tacitement et prend fin automatiquement au terme de la période d'essai ou de découverte.

Durée:

8. Lorsque la durée du contrat dépasse un an, le consommateur peut, après un an, le résilier à tout moment avec un préavis d'un mois maximum, sauf si la raison et l'équité s'opposent à une résiliation avant l'expiration de la durée convenue.

Article 15 - Paiement

1. Sauf disposition contraire mentionnée dans le contrat ou les clauses complémentaires, les sommes dues par le consommateur doivent être payées dans les 14 jours qui suivent le début du délai de réflexion, ou en l'absence d'un délai de réflexion, dans un délai de 14 jours après la conclusion du contrat. Dans le cas d'un contrat de services, le délai prend cours le lendemain du jour où le consommateur a reçu la confirmation du contrat.
2. Lors de la vente de produits au consommateur, les conditions générales ne peuvent jamais exiger un acompte supérieur à 50%. Lorsqu'un acompte est demandé, le consommateur ne peut exercer aucun droit relatif à l'exécution de la commande ou des services avant d'avoir payé l'acompte.
3. Le consommateur est tenu de signaler sans délai à l'entrepreneur toute inexactitude dans les données de paiement communiquées ou mentionnées.
4. Lorsque le consommateur reste en défaut d'honorer ses obligations de paiement dans les délais prescrits, après que l'entrepreneur l'a informé du retard de paiement et lui a accordé un délai de 14 jours pour remédier à la situation, en cas de non-paiement persistant au-delà du délai supplémentaire de 14 jours, le consommateur devient redevable d'un intérêt légal sur le montant restant dû et l'entrepreneur est habilité à lui porter en compte les frais extrajudiciaires qu'il a engagés pour le recouvrement de son dû. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à: 15% des montants impayés jusqu'à € 2.500,- ; 10% sur la tranche suivant de € 2.500,- et 5% sur les € 5.000,- suivants, avec un minimum de € 40,-. L'entrepreneur peut adapter en faveur du client les montants et pourcentages susmentionnés.

Article 16 - Réclamations

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation suffisamment connue et traite les réclamations conformément à cette procédure.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être soumises à l'entrepreneur en temps utile, avec une description claire et complète, après constatation du défaut par le consommateur.
3. Les réclamations soumises à l'entrepreneur reçoivent une réponse dans les 14 jours suivant la date de leur réception. Lorsqu'il est prévisible que la réclamation nécessitera un traitement plus long, l'entrepreneur envoie dans les 14 jours un avis de réception précisant le délai dans lequel le consommateur peut s'attendre à une réponse plus complète.

4. Une réclamation concernant un produit ou un service de l'entrepreneur peut aussi être déposée via le formulaire de réclamation de la page consommateurs du site [BeCommerce.be](https://www.be-commerce.be). Dans ce cas, la réclamation sera transmise à l'entrepreneur et à [BeCommerce.be](https://www.be-commerce.be).
5. Lorsque la réclamation ne peut être résolue en concertation dans un délai raisonnable ou dans les 3 mois du dépôt de la plainte, un dossier de litige est ouvert.

Article 17 - Litiges

1. Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit belge.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la conclusion ou l'exécution des contrats relatifs aux produits et services de l'entrepreneur peuvent, compte tenu de ce qui est stipulé ci-après, être soumis par l'entrepreneur ou par le consommateur à la Commission des litiges de BeCommerce ou au juge.
3. La Commission des litiges ne se penche sur un litige que si le consommateur a soumis sa réclamation à l'entrepreneur en temps utile.
4. Le litige doit être soumis à la Commission des litiges par écrit au plus tard trois mois après la naissance du litige.
5. Lorsque le consommateur souhaite soumettre un litige à la Commission des litiges, l'entrepreneur ne peut s'y opposer. Si c'est l'entrepreneur qui souhaite soumettre le litige à la Commission des litiges, le consommateur doit, dans les cinq semaines suivant la réception de la demande de l'entrepreneur, faire savoir par écrit s'il accepte cette procédure ou s'il veut que le litige soit tranché par le juge compétent. Si l'entrepreneur n'est pas informé du choix du consommateur dans le délai de cinq semaines, l'entrepreneur a le droit de soumettre le litige au juge compétent.
6. La Commission des litiges BeCommerce se prononce conformément aux conditions du règlement de la Commission des litiges. Les décisions de la Commission des litiges sont contraignantes.
7. La Commission des litiges n'examinera pas le litige ou cessera son examen si l'entrepreneur bénéficie d'un sursis de paiement, se trouve en état de faillite ou a effectivement cessé son activité professionnelle avant que le litige soit abordé en séance de la Commission et fasse l'objet d'un prononcé définitif.
8. Vous avez également la possibilité de soumettre votre réclamation à l'Organisation de Règlement des Litiges par l'intermédiaire de la plate-forme ODR européenne (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

Article 18 - Garantie sectorielle

1. BeCommerce se porte garant du respect des avis contraignants de la Commission des litiges de BeCommerce par ses membres, sauf si le membre concerné décide de soumettre l'avis contraignant au juge dans les deux mois de son envoi. Cette garantie est rétablie si le juge confirme l'avis contraignant et que son arrêt acquiert force de chose jugée. Le montant du litige est payé au consommateur par BeCommerce jusqu'à un maximum de €10.000,- par avis contraignant. Lorsque la somme dépasse €10.000,-, une somme de €10.000,- est payée par avis contraignant. Pour le reste, BeCommerce assume une obligation de moyens quant au respect de l'avis contraignant par le membre en cause.
2. Pour les besoins de cette garantie, le consommateur doit adresser une demande écrite à BeCommerce et céder à BeCommerce sa créance à l'égard de l'entrepreneur. Si la créance à l'égard de l'entrepreneur dépasse €10.000,-, le consommateur se voit proposer de transférer à BeCommerce la partie qui dépasse €10.000,-, après quoi cette organisation en demandera le paiement en justice, en son propre nom et à ses frais, afin de satisfaire le consommateur.

Article 19 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent léser le consommateur. Elles doivent être consignées par écrit ou de manière telle que le consommateur puisse les enregistrer sur un support de données durable.

Article 20 - Modification des conditions générales Webshop

Les modifications de ces conditions n'entrent en vigueur qu'après avoir été dûment publiées, étant entendu que si les changements interviennent pendant la durée de validité d'une offre en cours, le consommateur bénéficiera des dispositions les plus favorables.

Adresse BeCommerce:

Wetenschapspark 1 - lab 1
Campuslaan 1 +
3590 Diepenbeek
Belgique
TVA: BE 0894 199 943
www.becommerce.be

Formulaire de rétractation

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

À Intergamma B.V.
dénomination commerciale www.GAMMA.be
Storkstraat 2
3833 LB Leusden
Les Pays-Bas
E-mail: webshop-commandes@gamma.be

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous.

.....
.....
.....

Numéro de commande:
Commandé le (*):
Reçu le (*):
Nom du (des) consommateur(s):
Adresse du (des) consommateur(s):

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

.....
Date:

(*)Biffer les mentions inutiles