

Conditions générales

s'appliquant à la boutique en ligne Kärcher

Les conditions de vente mentionnées ci-dessous sont exclusivement applicables aux commandes effectuées via la boutique en ligne de Kärcher S.A.

Le client devra de tout temps lire les conditions générales de vente pour la vente en ligne avant de procéder à un achat.

Généralités :

La boutique en ligne Kärcher est exclusivement destinée aux consommateurs et aux entreprises souhaitant commander des produits Kärcher en ligne et se faire livrer en Belgique. Vous trouverez ci-dessous les conditions auxquelles les produits sont proposés à la vente sur la boutique en ligne Kärcher S.A. En cochant la case « *j'ai lu et j'accepte les conditions générales* » avant de finaliser la commande et en passant commande, vous déclarez accepter ces conditions et être lié par celles-ci.

Kärcher S.A. se réserve le droit de modifier les présentes conditions à tout moment et sans notification préalable. Toutefois, une telle modification ne s'appliquera pas aux commandes passées avant la publication des conditions modifiées sur ce site internet.

Le contrat peut être conclu en néerlandais ou en français, selon le choix du client. Les échanges ultérieurs d'informations se feront également dans l'une de ces deux langues. Le client ne pourra invoquer une maîtrise insuffisante de la langue choisie pour contester l'applicabilité d'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions.

Sommaire :

Article 1 - Définitions

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Article 3 - Champ d'application

Article 4 - L'offre

Article 5 - Le contrat

Article 6 - Droit de rétractation

Article 7 - Frais en cas de rétractation

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

Article 9 - Le prix

Article 10 - Conformité et garantie

Article 11 - Livraison et exécution

Article 12 - Paiement

Article 13 - Litiges

Article 14 - Vie privée

Article 15 - Force majeure

Article 16 - Responsabilité de Kärcher

Article 17 - Clause « Pas vers la Russie ni le Bélarus »

Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par :

1. Délai de réflexion : la période pendant laquelle le consommateur ou l'entreprise peut exercer son droit de rétractation ;
2. Consommateur : toute personne physique ou morale non commerçante qui effectue des achats exclusivement à des fins non professionnelles sur le site internet ;
3. Support de données durable : tout moyen permettant au consommateur ou à l'entreprise de stocker des informations qui lui sont personnellement adressées, de manière à ce que ces informations soient facilement accessibles ultérieurement ;
4. Droit de rétractation : la possibilité pour le consommateur ou l'entreprise de renoncer au contrat à distance dans le délai de rétractation ;
5. Contrat à distance : On parle d'un contrat à distance lorsque le contrat a été conclu au moyen de techniques de communication à distance, donc sans la présence physique simultanée des parties.

Article 2 - Identité de l'entrepreneur

Kärcher S.A.

agissant sous le nom de Kärcher

Adresse physique et adresse postale :

Boomsesteenweg 939

2610 Wilrijk

Numéro d'identification TVA BE418334076

La boutique en ligne de Kärcher S.A. est joignable par téléphone du lundi au jeudi de 8h30 à 17h00 et le vendredi de 8h30 à 16h15 au numéro 0900-100.27 (0,45 €/min), ou par e-mail via le formulaire de contact disponible sur le site.

Ces services sont disponibles autant pour les informations concernant les commandes que les garanties et le service après-vente.

Article 3 - Champ d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de Kärcher ainsi qu'à tout contrat à distance conclu entre Kärcher et le consommateur ou l'entreprise ;
2. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur ou de l'entreprise. Si cela n'est pas possible raisonnablement, les conditions générales peuvent être consultées chez Kärcher ou envoyées à la demande du consommateur ou de l'entreprise.

Article 4 - Offre

1. L'offre et l'assortiment sont exclusivement destinés à la vente sur le territoire belge.
2. L'assortiment est destiné à un usage normal et non commercial par un consommateur ou une entreprise.

3. Les illustrations sont fournies à titre purement illustratif et décoratif et peuvent contenir des éléments non inclus dans le prix ou le produit. En outre, il est possible que le produit diffère de l'image en termes de forme ou de couleur ;
4. L'offre est valable dans la limite des stocks disponibles et peut être modifiée à tout moment par Kärcher. Kärcher ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'erreurs matérielles, de fautes de frappe ou d'erreurs d'impression.
5. Kärcher se réserve le droit de refuser des commandes, sans devoir se justifier, notamment (liste non exhaustive) en cas d'abus de droit, d'utilisation commerciale, de revente, de quantités anormales, d'épuisement de stock, d'offre invalide ou de force majeure.

Article 5 - Le contrat

1. Le contrat est conclu au moment où le consommateur ou l'entreprise accepte l'offre et remplit les conditions qui y sont associées.
2. Au cas où le consommateur ou l'entreprise accepte l'offre par voie électronique, Kärcher confirme la réception de cette acceptation par cette même voie électronique. Tant que cette réception n'a pas été confirmée, le consommateur ou l'entreprise peut annuler le contrat ;
3. Si le contrat est conclu par voie électronique, Kärcher prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de sécuriser le transfert électronique de données et assure un environnement web sécurisé. Si le consommateur ou l'entreprise est en mesure de payer par voie électronique, Kärcher applique des mesures de sécurité adaptées ;
4. Kärcher a la possibilité, dans les limites légales, de vérifier si le consommateur ou l'entreprise est en mesure de respecter ses obligations de paiement, ainsi que tout autre élément pertinent pour la conclusion responsable du contrat à distance. Si Kärcher, sur la base de cette vérification, dispose de motifs sérieux de ne pas conclure le contrat, elle est en droit de refuser une commande ou d'assortir son exécution de conditions particulières ;
5. Lors de la livraison du produit ou du service, Kärcher transmet au consommateur ou à l'entreprise les informations suivantes. Cela s'effectue par écrit ou de telle manière que les informations pourront être stockées sur un support durable et accessible :
 - a. l'adresse physique de Kärcher à laquelle le consommateur ou l'entreprise peut adresser ses réclamations ;
 - b. les conditions et modalités d'exercice auxquelles le consommateur ou l'entreprise peuvent faire usage de leur droit de rétractation ou, le cas échéant, une mention claire de l'exclusion du droit de rétractation ;
 - c. les informations relatives aux garanties et au service après-vente existant ;
6. La propriété d'un produit n'est transférée à l'acheteur qu'après paiement intégral du prix dû, y compris les éventuels intérêts et frais, nonobstant la livraison matérielle du produit.

Article 6 - Droit de rétractation

1. Conformément au Livre VI du Code de droit économique et à la législation sur la protection des consommateurs du 6 avril 2010, le consommateur peut exercer son droit de rétractation dans un délai de 14 jours ouvrables à compter de la livraison du produit, sans pénalité et sans indication de motif. Le délai de réflexion de 14 jours permet au consommateur d'évaluer l'article acheté comme il l'aurait fait dans un magasin. Pendant ce délai de réflexion, le consommateur doit manipuler l'article acheté avec les précautions nécessaires.

2. Le droit de rétractation ne s'applique pas si le produit ou son emballage n'est plus dans son état original, complet, intact et non utilisé. Toutefois, l'ouverture de l'emballage ne fait pas perdre le droit de rétractation, pour autant que l'appareil n'a pas été utilisé. Le principe est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que comme il serait autorisé à le faire en magasin ;

3. Les produits faisant partie d'une offre groupée, avec réduction ou produit gratuit avec achat d'un ou de plusieurs produits, ne peuvent être retournés que conjointement avec l'ensemble des produits du lot. Si vous retournez un produit faisant partie d'un lot et que vous n'envoyez pas les autres parties du lot, Kärcher S.A. se réserve le droit de facturer les produits non retournés.

Article 7 - Frais en cas de rétractation

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les frais afférents au retour seront à ses dépens.

2. Si le consommateur a déjà payé un montant, Kärcher remboursera ce montant le plus rapidement possible, au plus tard 30 jours après la rétractation.

Article 8 - Exclusion du droit de rétractation

Le consommateur ne pourra pas exercer son droit de rétractation pour les contrats portant sur la fourniture de produits fabriqués selon ses propres spécifications, présentant un caractère personnel évident, ou qui, de par leur nature, ne peuvent être retournés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement.

Article 9 - Le prix

1. Tous les prix sont exprimés en Euros. Les prix sont TVA comprise, contribution recupel, BEBAT et Reprobel comprises.

2. Les frais normaux et supplémentaires de livraison et d'expédition sont indiqués.

3. Toutes les promotions sont valables tant qu'elles sont reprises sur le site web. Les prix indiqués sont toujours susceptibles de varier. Au cas où on place une commande, le prix applicable pour cette vente par internet sera le prix indiqué au moment de la commande.

Article 10 - Conformité et garantie

1. Tous les produits achetés ou livrés pour un usage domestique bénéficient d'une garantie de 2 ans, conformément à la garantie légale.

2. Tous les produits achetés ou livrés à des clients professionnels (facture avec numéro de TVA) bénéficient d'une garantie de 1 an. Si vous souhaitez bénéficier d'une prolongation de cette garantie, nous proposons dans la plupart des cas une

extension de garantie, par le biais de la conclusion d'un contrat de service. Veuillez nous contacter pour des informations complémentaires à ce sujet,

3. Les défauts ou dommages résultant d'une mauvaise utilisation, de l'eau, de l'oxydation, de chutes ou de chocs, de négligence, d'un mauvais entretien, d'une utilisation non conforme aux instructions du fabricant ainsi que de l'usure normale ne sont pas couverts par la garantie.

4. Toute réparation qui sera effectuée par un technicien non agréé par la marque entraînera la perte de la garantie.

5. La facture originale devra être présentée pour bénéficier de la garantie. Tout défaut devra être signalé au plus tard dans un délai de deux mois à compter de sa constatation.

Article 11 - Livraison et exécution

Les commandes seront livrées le plus rapidement possible, ceci dans un délai de livraison estimé de 30 jours après réception du paiement. Le consommateur ou entreprise consent à ce que le délai de livraison puisse dépasser 30 jours et n'a donc pas la possibilité de résilier le contrat sur cette base.

2. En cas de retard de livraison, ou si une commande ne peut être exécutée ou ne l'est que partiellement, le consommateur ou l'entreprise en sera informé au plus tard 30 jours après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur ou l'entreprise a le droit de résilier le contrat sans frais.

3. En cas de résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur ou l'entreprise dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation.

4. Le lieu de livraison sera l'adresse communiquée par le consommateur ou l'entreprise à Kärcher lors de la commande.

5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère raisonnablement impossible, Kärcher s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Au plus tard lors de la livraison, il sera clairement indiqué, de manière compréhensible, que c'est un article de remplacement qui sera livré. Le droit de rétractation ne pourra pas être exclu dans le cas d'articles de remplacement. Les frais d'un éventuel retour seront à charge de Kärcher.

6. Le risque de détérioration et/ou de disparition des produits est supporté par Kärcher jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à l'entreprise.

7. Les commandes passées sur ce site ne peuvent être livrées qu'en Belgique. Les commandes seront livrées à l'adresse indiquée, jusqu'à la porte d'entrée au rez-de-chaussée.

8. La livraison est gratuite pour toute commande supérieure à 50 €. Pour toute commande de moins de 50 €, il sera facturé 5,90 € de frais de livraison.

Article 12 - Paiement

1. Sauf convention contraire, les montants dus par le consommateur ou l'entreprise doivent être payés dans un délai de 14 jours à compter du début du délai de réflexion

visé à l'article 6, alinéa 1. En cas de contrat concernant la fourniture de services, ce délai commence à courir après la réception par le consommateur ou l'entreprise de la confirmation du contrat.

2. Le consommateur ou l'entreprise est tenu de signaler immédiatement à Kärcher toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou mentionnées.

3. En cas de défaut de paiement du consommateur ou de l'entreprise, Kärcher sera en droit, sous réserve des limitations légales, de facturer au consommateur ou à l'entreprise les frais suivants : à l'égard des consommateurs, des intérêts de retard à compter de la date d'échéance, conformément à la loi du 5 mai 1865 relative au prêt à intérêt ; à l'égard des entreprises, des intérêts de retard à compter de la date d'échéance, conformément à l'article 5 de la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. De plus, une indemnité forfaitaire de 10 % sera due, avec un minimum de 150 €, sans que Kärcher ne soit tenue de prouver l'existence d'un quelconque dommage.

Article 13 - Litiges

Les contrats conclus entre Kärcher et le consommateur ou l'entreprise auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit belge et relèvent de la compétence exclusive des tribunaux d'Anvers.

Les parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, les moyens de preuve électroniques.

En cas de règlement extrajudiciaire d'un litige, le Service de médiation pour le consommateur du SPF Économie est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ce service traitera lui-même la demande ou la transmettra à une entité qualifiée. Le Service de médiation pour le consommateur peut être contacté via le site :

<http://www.mediationconsommateur.be>.

Informations relatives au règlement en ligne des litiges : Nous privilégions le règlement direct des problèmes avec nos clients et ne participons dès lors pas à des procédures de règlement des litiges devant un organisme d'arbitrage de consommation. Pour toute question ou remarque à ce sujet, veuillez nous contacter directement.

Article 14 - Vie privée

Le traitement et la protection des données à caractère personnel sont régis par une politique de confidentialité. Celle-ci fait partie intégrante des présentes conditions générales de vente. Veuillez lire attentivement la [politique de confidentialité](#).

Article 15 - Force majeure pour Kärcher

Kärcher met tout en œuvre afin de respecter ses obligations contractuelles.

Toutefois, Kärcher ne pourra pas être tenue responsable des retards ou manquements si ceux-ci résultent de circonstances raisonnablement indépendantes de sa volonté. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure (liste non exhaustive) : incendie, guerre, grèves et/ou lock-out chez Kärcher, ses fournisseurs ou transporteurs, pannes de services publics (électricité, internet, etc.).

En cas de retard, Kärcher exécutera ses obligations dès que cela sera raisonnablement possible.

Article 16 - Responsabilité de Kärcher

La responsabilité de Kärcher sera toujours limitée au montant couvert par son assurance et, en tout cas, au montant maximal de la commande concernée.

Les défauts apparents sont censés être acceptés s'ils n'ont pas fait l'objet de remarques lors de la livraison.

Kärcher ne pourra en aucun cas être tenue responsable de sa faute (très) légère, ni de dommages indirects, de dommages consécutifs ou de perte de revenus.

Responsabilité extracontractuelle : Dans le cadre de l'exécution du contrat, notre cocontractant ne pourra pas nous tenir responsables au motif de la responsabilité extracontractuelle prévue au Livre VI du Code civil. Nos auxiliaires (sous-traitants, administrateurs et employés) ne peuvent pas davantage être tenus responsables pour ce motif.

Article 17 - Clause « Pas vers la Russie ni le Bélarus »

Il est interdit au client de (re)vendre, (re)exporter ou autrement livrer ou transférer, directement ou indirectement, toute marchandise obtenue par nos soins à toute personne physique ou morale, entité ou organisme en Russie ou au Bélarus ou pour une utilisation en Russie ou au Bélarus si les marchandises respectives sont répertoriées dans l'annexe du règlement (UE) n° 833/2014 ou du règlement (CE) n° 765/2006, qui comprend les marchandises dont la vente, la fourniture, le transfert ou l'exportation à des parties en Russie ou au Bélarus ou en vue d'une utilisation en Russie ou au Bélarus sont interdits, ou figurent dans d'autres listes européennes de marchandises pour lesquels le règlement (UE) n° 833/2014 ou du règlement (CE) n° 765/2006 prévoient les mêmes interdictions (en particulier, l'annexe I du règlement (UE) 2021/821 et l'annexe I du règlement (UE) n° 258/2012).

- Le client devra faire de son mieux pour faire en sorte que l'objectif qui a été défini dans le paragraphe précédent ne soit pas entravé par des tiers en aval de la chaîne commerciale, y compris d'éventuels revendeurs.

- Le client se doit d'établir et de maintenir un mécanisme adéquat pour surveiller le comportement des tiers en aval de la chaîne commerciale et pour détecter les comportements qui vont à l'encontre de l'objectif du paragraphe 1 du présent article.

- Il est interdit au client d'utiliser des droits de propriété intellectuelle, des secrets commerciaux ou des droits d'accès à du matériel ou à des informations protégés par des droits de propriété intellectuelle ou obtenus par nos soins comme étant secret commercial en relation avec des marchandises énumérés dans toute annexe du règlement (UE) n° 833/2014, y compris des marchandises dont la vente, la fourniture, le transfert ou l'exportation à des parties vers la Russie ou pour une utilisation dans ce pays qui est interdite. Il en va de même pour d'autres listes de marchandises de l'UE en vertu desquelles le règlement (UE) n° 833/2014 prévoit les mêmes interdictions (en particulier, l'annexe I du règlement (UE) 2021/821 et l'annexe I du règlement (UE) n° 258/2012).

- Si des sous-licences sont accordées pour des droits de propriété intellectuelle ou des secrets commerciaux, le détenteur de ces droits devra obliger ses sous-licenciés à respecter également les obligations prévues au paragraphe précédent et, à leur tour, à répercuter ces obligations à leurs sous-licenciés.
- En cas de violation des paragraphes 1, 2, 4 ou 5 du présent article par le client, nous pourrions résilier le contrat avec effet immédiat par notification écrite ; les demandes de dommages-intérêts du client à notre encontre découlant de la résiliation du contrat en vertu de la présente clause ou en rapport avec celle-ci sont exclues. De plus, en cas de violation des paragraphes 1, 2, 4 ou 5 par le client, nous pourrions exiger une pénalité contractuelle de 20 % du prix d'achat au client et le client devra nous indemniser pour tous les coûts ou autres pertes (en particulier les réclamations de tiers, les amendes, les dommages immatériels) qui résulteraient du non-respect de ces dispositions, à moins que le client ne prouve qu'il n'est pas responsable de la violation. L'amende contractuelle pourra être compensée par d'éventuelles demandes de dommages et intérêts de la part du client.
- Nous nous réservons le droit de faire dépendre la livraison des marchandises de la réception d'un certificat probant de destination spéciale délivré par l'utilisateur final.
- Si nous avons des doutes fondés quant au respect par le client des paragraphes 1 ou 2 de la présente disposition, nous pourrions refuser la livraison au client jusqu'à ce que ces doutes soient levés de notre point de vue. Le client ne pourra pas prétendre à nous rendre responsable d'un retard ou d'une non-exécution imputables à la levée de tels doutes, sauf si ce retard ou cette non-exécution étaient le résultat d'une négligence ou d'une faute lourde de notre part.
- Nous nous réservons le droit de vérifier a posteriori l'endroit où ont été livrées les marchandises au client. À cette fin, le client nous mettra à disposition, sur notre demande, les documents et preuves nécessaires. Le cas échéant, nous serons également autorisés à vérifier l'emplacement des marchandises par des inspections sur place ou à charger des tiers d'effectuer des inspections sur place. Nous sommes en droit de résilier le contrat, en tout ou en partie, par notification écrite au client, si ce dernier ne fournit pas les informations et documents demandés ou refuse d'autoriser une inspection sur place par nos soins ou par un tiers mandaté par nous, à moins que le client ne puisse nous démontrer pourquoi il n'est pas en mesure de fournir les documents ou informations demandés ou pourquoi il n'est pas possible ou raisonnable d'autoriser l'inspection sur place. En cas de résiliation en raison du présent article, nous avons droit à une indemnité pour les frais encourus pour les activités déjà exécutées jusqu'au moment de la résiliation. Les demandes de dommages-intérêts du client à notre encontre résultant de la résiliation du présent contrat en vertu du présent article ou en rapport avec celle-ci seront exclues.