

# Conditions générales de vente

## Fournisseurs et parties contractantes

### Lampemesteren GmbH

Rabanusstraße 14-16

36037 Fulda

Allemagne

Société à responsabilité limitée située à Fulda

AG Fulda HRB 9016

Managing Directors : Vanessa Stützle, Rosanna Gehring

Numéro d'identification TVA conformément au § 27a de la loi sur la TVA : DE 347  
701 450

Numéro d'enregistrement WEEE DK 24210081

Responsable du contenu conformément aux §§ 5 TMG, 18 Abs. 2 MStV :

Vanessa Stützle, Rosanna Gehring

Vous pouvez joindre notre service clientèle pour toute question, réclamation ou  
plainte : [info@lemaitredeslampes.be](mailto:info@lemaitredeslampes.be).

Contact : <https://www.lemaitredeslampes.be/qui-sommes-nous>.

**Les informations relatives au droit de rétractation dans le cadre de la vente à distance pour les consommateurs figurent aux points 6. et 6.a. des CGV.**

**Pour l'enregistrement de ces documents et les possibilités de consultation du texte du contrat (texte de l'offre), veuillez vous référer au point 2 des CGV.**

**Nous cherchons également des solutions orientées client pour les questions juridiques. Il vous suffit de nous appeler. Bien entendu, vous conservez vos droits même sans appel, sans aucune restriction. Le législateur oblige en particulier les fournisseurs en ligne à fournir de nombreuses indications sur le contrat et les conditions applicables. Nous avons rassemblé ces indications et nos autres conditions d'expédition pour vous ci-dessous.**

## Aperçu général

1. Validité
2. Possibilité de sauvegarde et de consultation du texte du contrat
3. Partie contractante, langue et conclusion du contrat
4. Prix, frais d'expédition, supplément pour petites quantités
5. Paiement, livraison
6. Droit de rétractation
7. Retour gratuit pendant 50 jours (droit de rétractation volontaire)
8. Réserve de propriété
9. Garantie et gestion des réclamations
10. Déclaration et protection des données
11. Règlement des litiges pour les consommateurs
12. Droit applicable
13. Clause de sauvegarde

### 1. Validité

**1.1** Nous livrons conformément aux conditions générales de vente suivantes, qui constituent la base de tous les contrats conclus avec nous sur la base des offres figurant sur notre site de vente en ligne. Les conditions générales de vente de l'acheteur contraires ou divergentes des dispositions suivantes ne sont pas applicables. Les conditions générales de vente suivantes s'appliquent également lorsque nous exécutons la livraison et la prestation sans réserve en ayant connaissance de conditions du client contraires ou divergentes des conditions générales de vente suivantes.

**1.2** Lorsqu'il est question de consommateurs dans les présentes conditions de vente, il s'agit de personnes physiques pour lesquelles l'objet de la commande ne peut être imputé à une activité commerciale, indépendante ou libérale. Les entrepreneurs sont des personnes physiques ou morales ou des sociétés de personnes ayant la capacité juridique de commander à des fins commerciales, indépendantes ou professionnelles. Les clients au sens des présentes conditions générales de vente sont aussi bien des consommateurs que des entrepreneurs.

**1.3** Pour commander en tant qu'entrepreneur dans le cadre de livraisons transfrontalières, il est nécessaire d'indiquer un numéro de TVA valide dans le cadre de la commande ou dans le compte client. En saisissant un numéro de TVA valide dans le champ prévu à cet effet, le client confirme qu'il effectue la commande en tant qu'entrepreneur dans le cadre de son entreprise. Si le client ne saisit pas de numéro de TVA, saisit un numéro de TVA étranger ou un numéro de TVA non valide, il confirme ainsi qu'il ne passe pas commande en tant qu'entrepreneur ou dans le

cadre de son entreprise. Dans ce cas, le client est traité comme un consommateur. Une modification ou un changement ultérieur n'est pas possible.

**1.4** Si les délais indiqués sont des jours ouvrables, il faut entendre tous les jours de la semaine, à l'exception des samedis, des dimanches et des jours fériés légaux en Allemagne.

## **2. Possibilité de sauvegarde et de consultation du texte du contrat**

**2.1** Nous tenons les présentes CGV et les autres dispositions contractuelles à votre disposition pour consultation avec les données de votre commande dans le processus de commande. Vous pouvez simplement y archiver ces informations, soit en téléchargeant les CGV et en enregistrant les données résumées dans le processus de commande sur la boutique en ligne à l'aide des fonctions de votre navigateur, soit en attendant la confirmation automatique de la réception de la commande que nous vous envoyons en outre par e-mail à l'adresse que vous avez indiquée à la fin de votre commande. Cet e-mail de confirmation de commande contient encore une fois les dispositions contractuelles avec les données de votre commande et les présentes CGV et peut être facilement imprimé ou sauvegardé avec votre système de messagerie.

**2.2** Le texte du contrat est enregistré chez nous, mais pour des raisons de sécurité, vous ne pouvez pas le consulter directement. Nous proposons à chaque client un accès direct protégé par un mot de passe (« Mon compte »). En s'inscrivant, il est possible d'y gérer ses données et de consulter les données de commande. Le client s'engage à traiter les données d'accès personnelles de manière confidentielle et à ne pas les rendre accessibles à des tiers non autorisés. Vous trouverez les CGV dans leur version en vigueur sur notre site internet.

## **3. Partie contractante, langue et conclusion du contrat**

**3.1** Votre partie contractante est Lampemesteren GmbH. Les contrats de notre boutique en ligne [www.lemaitredeslampes.be](http://www.lemaitredeslampes.be) ne peuvent actuellement être conclus qu'en langue française. Nos offres publicitaires sont sans engagement tant qu'elles ne font pas l'objet d'un accord contractuel.

**3.2** Avant de valider votre commande, vous avez la possibilité de vérifier et de corriger les données que vous avez saisies. En envoyant votre commande, vous vous engagez par une déclaration contractuelle. La confirmation de la réception

de la commande suit immédiatement après la réception techniquement correcte de votre commande.

**3.3** Un contrat contraignant est conclu immédiatement après votre commande lorsque vous finalisez votre commande en effectuant le paiement via l'un des services de paiement en ligne proposé. Nos services de paiement en ligne sont Bancontact, PayPal, paiement par carte de crédit avec Adyen N.V., Apple Pay, paiement différé avec Klarna.

**3.4** Si vous avez choisi un autre mode de paiement pour votre commande, un contrat contraignant n'est conclu qu'après réception d'un e-mail préalable de notre part concernant l'expédition des marchandises ou d'une autre déclaration expresse d'acceptation.

**3.5** La confirmation de réception ne constitue pas une acceptation de votre commande, mais doit uniquement vous informer que nous avons reçu votre commande et peut être utilisée à des fins d'archivage. Vous êtes lié à votre commande pendant 3 jours ouvrés - sous réserve de votre droit de rétractation légal existant de toute façon pour les commandes de consommateurs.

## **4. Prix, frais d'expédition, supplément pour petites quantité, remises sur les commandes**

Pour les commandes passées dans notre boutique en ligne, les prix indiqués dans l'offre au moment de la commande s'appliquent. Les prix indiqués sont des prix définitifs, c'est-à-dire qu'ils incluent la taxe sur la valeur ajoutée en vigueur et les autres éléments de prix, et s'entendent en euros, hors frais d'expédition forfaitaires. Vous trouverez les détails concernant les frais d'expédition dans les informations fournies dans la boutique en ligne.

## **5. Paiement, livraison**

**5.1** Nous proposons les modes de paiement suivants, sous réserve de notre droit de renvoyer à nos autres modes de paiement à la place du paiement sur facture, en fonction du résultat d'un contrôle de solvabilité préalable à l'acceptation du contrat. Il n'existe aucun droit au paiement sur facture. Vous pouvez régler votre commande avec les moyens de paiement suivants :

- **Bancontact**

Pour pouvoir régler le montant de la facture via le prestataire de services de paiement Bancontact Payconiq Company NV/SA, Aarlenstraat 82, 1040 Bruxelles, Belgique (« Bancontact »), vous devez disposer d'un compte bancaire auprès d'un établissement de crédit belge activé pour les services bancaires en ligne, vous identifier en conséquence et confirmer l'ordre de paiement. Votre compte sera débité immédiatement après la passation de la commande. Vous recevrez des instructions supplémentaires au cours du processus de commande.

- **Paiement par carte bance via Adyen N.V. (VISA, MasterCard, Maestro)**

Vous saisissez votre numéro de carte de crédit, sa date d'expiration et le code de sécurité. Ces données ne sont pas enregistrées par nos soins, mais transmises directement à Adyen N.V. via un cryptage SSL 128 bits sécurisé. Votre carte de crédit doit être enregistrée auprès de la banque émettrice pour la procédure d'authentification Verified by VISA et MasterCard SecureCode. L'authentification par un code de sécurité personnel s'effectue de manière sécurisée entre vous et votre banque. À réception de la commande, le montant est réservé sur votre carte de crédit. Le débit de la carte de crédit s'effectue immédiatement après l'expédition de la commande. Ce mode de paiement simple et rapide est entièrement gratuit pour vous.

- **PayPal/PayPal Express**

Vous payez le montant de la facture via le prestataire en ligne PayPal. Vous devez être enregistré ou vous inscrire (sauf pour les commandes en tant qu'invité(s) via PayPal), vous authentifier avec vos identifiants et confirmer l'instruction de paiement à notre intention. Avec PayPal Express, les données d'adresse enregistrées dans votre compte PayPal seront également transmises à notre système. Vous confirmez le paiement en validant la commande sur notre boutique en ligne. Pour plus d'informations sur la façon d'accéder à la page du prestataire de paiement, veuillez suivre les instructions lors du processus de commande.

- **Apple Pay**

Vous payez directement via votre compte Apple. Après avoir soumis votre commande, vous serez redirigé vers Apple, où vous pourrez autoriser le paiement du montant de la commande. Dès que nous aurons reçu votre autorisation, l'expédition sera effectuée en fonction du délai de livraison indiqué pour l'article. En fonction de la méthode de paiement enregistrée avec Apple Pay, celle-ci sera débitée du montant réel de la facture, après

déduction de toute remise, carte cadeau, etc., soit immédiatement après l'autorisation, soit après l'expédition.

- **Achat sur facture avec Klarna**

Avec l'achat sur facture Klarna, vous disposez d'un délai de paiement de 30 jours. Pour pouvoir utiliser cette option de paiement, vous devez être domicilié en Suisse et être âgé de plus de 18 ans. En utilisant l'achat sur facture Klarna, vous acceptez les conditions générales de Klarna AB (556737-0431, Sveavägen 46, 111 34 Stockholm), que vous trouverez [ici](#).

- **Virement bancaire**

Avec le prépaiement par virement bancaire, vous effectuez un paiement anticipé. La marchandise vous est réservée pendant quatorze jours. Il vous suffit de transférer le montant de la facture sur notre compte bancaire. Vous recevrez les données de virement après la commande. Si aucun paiement n'est effectué dans les quatorze jours, la réservation des marchandises sera annulée et la commande sera automatiquement annulée.

**5.2** Les livraisons sont effectuées exclusivement en Belgique. La livraison des marchandises est assurée par un prestataire de services d'expédition. Les envois à des boîtes postales ou en poste restante ne sont pas possibles. Sauf accord contraire, la livraison est effectuée par un transporteur franco bordure de trottoir, à l'adresse de livraison indiquée par le client. Vous recevrez un message de notre part lorsque les marchandises auront quitté notre entrepôt. Si la livraison n'a pas abouti, vous recevrez un message du transporteur vous indiquant les autres possibilités.

**5.3** Le délai de livraison est indiqué en jours ouvrés. Cela comprend les jours du lundi au samedi, à l'exception des jours fériés. Le délai de livraison exact est indiqué sur la page du produit. Si vous avez commandé plusieurs articles avec des délais de livraison différents, nous nous efforçons de livrer votre commande en une seule fois. En cas de différence importante, nous livrerons, à titre exceptionnel et dans la mesure où cela vous convient, les articles déjà disponibles. Cela n'entraînera pas de frais de livraison supplémentaires pour vous.

**5.4** Notre obligation de livraison est annulée si nous ne sommes pas correctement et en temps voulu approvisionnés et si nous ne sommes pas responsables de l'indisponibilité. En cas d'indisponibilité des produits, nous vous informerons immédiatement et tout paiement anticipé sera remboursé sans délai.

**5.5** Le délai de livraison commence le lendemain de la transmission de l'ordre de paiement à l'établissement bancaire pour les paiements anticipés, ou le lendemain de la conclusion du contrat pour les autres modes de paiement, et se

termine à la fin du dernier jour du délai. Si le dernier jour du délai est un dimanche ou un jour férié reconnu officiellement au lieu de livraison, le jour ouvrable suivant est considéré comme le dernier jour.

Le délai de livraison est prolongé de manière appropriée en cas de mesures de grève et de blocages affectant la livraison ainsi que d'autres circonstances qui ne nous sont pas imputables, notamment en cas de retards de livraison dus à un cas de force majeure. Nous informerons immédiatement l'acheteur du début et de la fin de tels obstacles.

**5.6** Pour les consommateurs, en cas de vente par correspondance, le risque de perte ou de détérioration accidentelle de la marchandise vendue est transféré au moment de la remise de la marchandise au consommateur ou à un destinataire désigné par celui-ci. Cela vaut indépendamment du fait que l'expédition soit assurée ou non. Dans les autres cas, le risque de perte et de détérioration fortuites de la marchandise est transféré à l'acheteur au moment de la remise, ou, en cas de vente par correspondance, au moment de la livraison de la marchandise au transporteur ou à la personne ou à l'établissement chargé de l'expédition.

## **6. Droit de rétractation et instructions**

**6.1** Vous trouverez ci-dessous des informations sur les conditions et les conséquences du droit de rétractation légal pour les commandes expédiées. Le droit de rétractation légal n'est notamment pas applicable aux revendeurs commerciaux.

### **Conditions d'annulation**

#### **Droit d'annulation**

Vous avez le droit de résilier ce contrat dans un délai de quatorze jours sans indication de motif.

Le délai de résiliation est de quatorze jours à compter du jour où vous ou un tiers désigné par vous, qui n'est pas le transporteur, avez pris possession des dernières marchandises.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer (Lampemesteren GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda, e-mail : info@lemaitredeslampes.be) de votre décision de résilier le présent contrat au moyen d'une déclaration claire (par exemple, une lettre envoyée par la poste ou par e-mail). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation, mais ce n'est pas obligatoire. Si vous utilisez ce modèle, nous vous enverrons immédiatement une confirmation de réception de cette rétractation (par exemple par e-mail).

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer votre notification d'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

## **Conséquences de l'annulation**

Si vous résiliez ce contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que nous avons reçus de votre part, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre choix d'un mode de livraison autre que la livraison standard la moins chère que nous proposons), sans retard injustifié et en tout état de cause au plus tard 14 jours à compter de la date à laquelle nous avons été informés de votre décision de résilier le présent contrat. Pour ce remboursement, nous utiliserons le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous en avez expressément convenu autrement ; en aucun cas, ce remboursement ne vous sera facturé. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les biens ou jusqu'à ce que vous ayez fourni la preuve que vous avez renvoyé les biens, selon la première de ces éventualités.

Vous devez nous renvoyer ou nous remettre les marchandises immédiatement et, dans tous les cas, au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle vous nous avez notifié la résiliation du présent contrat (Lampemesteren GmbH, Rabanusstraße 14-16, 36037 Fulda). Le délai est respecté si vous expédiez les marchandises avant l'expiration du délai de quatorze jours. Nous prenons en charge les frais de retour des marchandises. Vous ne devez payer que la dépréciation éventuelle des marchandises si cette dépréciation résulte d'une manipulation des marchandises qui n'est pas nécessaire pour vérifier leur état, leurs propriétés et leur fonctionnalité.

## **6.2 Exceptions au droit de rétractation**

Il existe des exceptions légales au droit de rétractation (article VI.53 du Code de droit économique), que nous nous réservons le droit d'invoquer :

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats portant sur la livraison de biens qui ne sont pas préfabriqués et dont la fabrication repose sur un choix ou une décision individuelle du consommateur, ou qui sont clairement personnalisés en fonction de ses besoins spécifiques.

### 6.3 Modèle de formulaire de rétractation

Le « modèle de formulaire de rétractation » mentionné dans les conditions d'annulation ci-dessus est présenté ci-dessous. Son utilisation n'est pas obligatoire : vous pouvez également formuler votre demande d'annulation librement.

#### **Modèle de formulaire de rétractation**

(Ne remplissez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez résilier le contrat)

Lampemesteren GmbH  
Rabanusstraße 14-16  
36037 Fulda  
Allemagne  
E-mail: info@lemaitredeslampes.be

- Par la présente, je/nous (\*) révoque/ons (\*) le contrat conclu pour l'achat des biens suivants (\*)/la prestation du service suivante (\*)
- Commandé le (\*)/reçu le (\*)
- Nom du/des client(s)
- Adresse du/des client(s)
- Signature du/des client(s) (uniquement en cas de communication sur papier)
- Date

(\*) Rayez la mention inutile.

**6.4** Les lampes sont généralement des articles fragiles et sensibles qui doivent donc être manipulés avec soin. Avant de renvoyer les articles, emballez-les soigneusement, de préférence dans leur emballage d'origine avec tous les accessoires et éléments d'emballage. Si nécessaire, utilisez un emballage extérieur protecteur.

**6.5** Si vous avez bénéficié d'une réduction sur votre commande en raison du montant de la commande atteint, sous la forme de nos remises sur les commandes ou de réductions de prix par le biais de coupons, et qu'une (partielle) rétractation fait que le montant de la commande nécessaire pour la réduction obtenue est de nouveau inférieur, le montant différentiel, résultant de la réduction obtenue par rapport au montant de la commande initial sans cette réduction, vous sera facturé ultérieurement.

**Remarque complémentaire : le non-respect des remarques ci-dessous n'affecte en rien l'exercice du droit de rétractation et n'influence en aucune manière vos droits associés.**

## **7. Retour gratuit pendant 50 jours (droit de rétractation volontaire)**

**7.1** Indépendamment de votre droit légal de rétractation de 14 jours, nous vous offrons un droit de rétractation volontaire supplémentaire de 36 jours. Vous pouvez ainsi nous retourner les articles reçus sans avoir à en indiquer les raisons, dans un délai total de 50 jours. Ce délai commence à courir dès la réception complète des articles. Il suffit que les articles soient expédiés ou que la demande de retour soit effectuée dans ce délai pour qu'il soit respecté. Ce droit de retour volontaire ne peut être exercé que par le renvoi des articles, sauf s'il s'agit de marchandises ne pouvant pas être expédiées par colis. Dans ce cas, un transporteur mandaté par nos soins viendra les récupérer chez vous. Il est donc nécessaire de contacter au préalable notre service client. Nous prenons en charge les frais de retour. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur notre [portail de retour](#).

**7.2** Si vous retournez les articles dans le cadre du droit de retour volontaire, nous vous remboursons le montant de l'achat. Veuillez retourner les articles complets (avec tous les accessoires et les éléments d'emballage) et en parfait état, dans leur emballage d'origine. Dans le cas contraire, une indemnité pourra être réclamée pour toute perte de valeur due à une manipulation des articles non nécessaire pour en vérifier l'état, les caractéristiques ou le bon fonctionnement. Si vous rencontrez des difficultés avec l'emballage ou l'utilisation de notre portail de retour, veuillez contacter notre service client. Nous mettons à votre disposition une étiquette de retour. Cette étiquette est facturée 12 €. Pour les colis très volumineux ou les envois sur palette, les frais de retour varient en fonction du type d'expédition.

**7.3** Notre droit de retour volontaire ne s'applique pas aux articles fabriqués selon les spécifications du client.

**7.4** Veuillez noter que les conditions mentionnées au § 7 ne s'appliquent pas pendant les 14 premiers jours (droit de rétractation légal conformément au § 6 des Conditions Générales), mais uniquement durant les 36 jours suivants relevant du droit de retour volontaire.

Le droit contractuel de retour volontaire n'affecte en rien vos droits et recours légaux, auxquels vous pouvez avoir recours gratuitement. En particulier, votre droit légal de rétractation ainsi que vos droits à la garantie légale restent pleinement valables

## **8. Réserve de propriété**

La marchandise reste notre propriété jusqu'au paiement intégral.

## 9. Garantie et gestion des réclamations

**9.1** Cette disposition s'applique aux consommateurs :

Les garanties légales s'appliquent, y compris l'obligation de conformité conformément aux articles 1649bis à 1649octies du Code civil. Les informations concernant d'éventuelles garanties supplémentaires ainsi que leurs conditions exactes sont disponibles sur la page produit concernée et sur les pages d'information spécifiques de notre boutique en ligne.

Conformément aux dispositions légales, nous ne sommes notamment pas responsables des dommages :

- résultant d'une installation incorrecte (par exemple, non-respect des limites de tension d'alimentation) et/ou d'une utilisation inappropriée (par exemple, utilisation de produits ne portant pas le marquage « résistant à l'air marin » dans des environnements à forte salinité, ou utilisation de produits sans indice de protection IP44 ou supérieur dans des lieux exposés à une humidité ambiante constamment élevée),
- dus à un entretien inadapté (par exemple, utilisation de produits de nettoyage inappropriés ou d'objets tranchants),
- dus à l'usure naturelle liée à l'utilisation ou à d'autres formes d'usure normale,
- résultant d'une modification non autorisée du produit (par exemple, ajouts ou transformations).

Bien entendu, nous ne pouvons être tenus responsables dans ces cas que si nous ne sommes pas à l'origine du dommage.

Les indications relatives à la durée de vie moyenne des sources lumineuses sont des valeurs moyennes. Elles ne constituent pas une garantie de durée de fonctionnement minimale.

Les réclamations au titre de la garantie formulées par des professionnels pour la livraison de biens neufs sont limitées à une période d'un an à compter de la date de livraison.

Pour les biens d'occasion, nous accordons une garantie gratuite uniquement aux consommateurs et uniquement dans un délai d'un an à compter de la livraison. Aucune garantie n'est accordée pour la livraison de biens d'occasion à des professionnels.

**9.2** Les professionnels doivent signaler par écrit tout défaut apparent sans délai, et au plus tard dans un délai de 5 jours suivant la réception des marchandises. En cas de défauts non apparents, l'obligation de notification s'applique également sans délai, au plus tard dans les 5 jours suivant la découverte du défaut. L'envoi en temps utile de la notification suffit pour préserver les droits de l'acheteur. À défaut, les marchandises sont considérées comme acceptées, y compris en ce qui concerne le défaut en question. L'envoi dans les délais est suffisant pour respecter le délai. Pour les commerçants, les dispositions de l'article 377 du Code de commerce allemand (HGB) s'appliquent en complément..

**9.3** Les limitations ou exclusions de responsabilité en matière de garantie mentionnées aux points 9.1 et 9.2 ne s'appliquent pas expressément aux demandes de dommages-intérêts fondées sur un défaut ayant entraîné des atteintes à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, résultant d'un manquement à une obligation dont nous sommes responsables, ni aux demandes de dommages-intérêts pour tout autre dommage causé par une faute intentionnelle ou une négligence grave de notre part. Le délai de prescription légal de deux ans s'applique aux réclamations exclues ci-dessus. Les exclusions ou limitations générales des droits à la garantie ne s'appliquent pas si nous avons accordé une garantie de qualité ou dissimulé frauduleusement un défaut. Toute garantie fabricant éventuellement accordée reste également inchangée. Dans la mesure où notre responsabilité est exclue ou limitée, cela s'applique également à la responsabilité personnelle de nos employés, collaborateurs, représentants légaux et agents d'exécution.

**9.4** Pendant la période de garantie, en cas de défauts relevant de la garantie légale, nous sommes tenus de procéder à une exécution gratuite, c'est-à-dire à la réparation des défauts ou à la livraison de remplacement. Le consommateur en tant que partie contractante a le choix entre la réparation du défaut ou la livraison de remplacement. Nous avons le droit de refuser la forme choisie d'exécution si des exigences légales particulières sont remplies, notamment si cela n'est possible qu'à un coût disproportionné, et si l'autre forme d'exécution ne présente aucun inconvénient majeur pour la partie contractante. Dans les contrats avec des professionnels, nous déterminons à notre discrétion la forme de l'exécution. Si nous ne souhaitons pas ou ne pouvons pas réparer le défaut ou effectuer une livraison de remplacement, ou si cela prend un délai raisonnablement long pour des raisons dont nous sommes responsables, ou si la réparation du défaut ou la livraison de remplacement échoue d'une autre manière, vous avez le droit, à votre choix, de demander une réduction correspondante du prix d'achat ou de vous rétracter du contrat. Si les exigences légales sont remplies, des demandes de dommages-intérêts peuvent également être introduites. La rétractation et l'indemnisation à la

place de l'exécution complète sont également exclues si le défaut n'affecte que de manière négligeable la valeur ou l'adéquation de l'article ou du travail acheté.

**9.5** Nous attachons une grande importance à la satisfaction de nos clients. Vous pouvez nous contacter à tout moment via l'un des canaux de contact mentionnés ci-dessus. Nous faisons de notre mieux pour traiter votre demande dans les plus brefs délais et nous vous contacterons après avoir reçu vos documents, envois ou réclamations. Cependant, veuillez nous accorder un peu de temps, car dans les cas de garantie, il est souvent nécessaire d'impliquer le fabricant. En cas de réclamation, vous pouvez nous aider en décrivant le problème aussi précisément que possible et, si nécessaire, en nous envoyant une copie des documents de commande ou en indiquant au moins le numéro de commande, le numéro client, etc. Si vous ne recevez pas de réponse de notre part dans un délai de 5 jours ouvrables, veuillez nous contacter par téléphone. Dans de rares cas, il peut arriver que des e-mails restent « bloqués » dans nos filtres anti-spam ou dans les vôtres, ou qu'un message ne vous ait pas atteint ou ait été accidentellement omis.

**9.6** Pour toute question concernant le service, vous pouvez contacter notre service client de la manière suivante :

Lampemesteren GmbH  
Rabanusstraße 14-16  
36037 Fulda  
Allemagne

Contact : <https://www.lemaitredeslampes.be/qui-sommes-nous>

**9.7** Les garanties accordées par les fabricants des produits que nous vendons ne donnent droit à des réclamations qu'à l'encontre du fabricant en tant que garant. Les droits de garantie légaux à notre encontre en tant que vendeur restent inchangés.

## **10. Déclaration et protection des données**

Nos pratiques en matière de protection des données sont basées sur les dispositions légales, notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Vous trouverez des détails concernant la collecte et l'utilisation de vos données personnelles dans notre politique de confidentialité, qui contient également des informations sur le contrôle de crédit, dans le cadre duquel des valeurs relatives à la probabilité de défaut de paiement sont calculées, y compris

les informations d'adresse. Veuillez trouver toutes les informations nécessaires sur cette page : <https://www.lemaitredeslampes.be/politique-de-confidentialite>.

## **11. Règlement des litiges pour les consommateurs**

Nous nous efforçons toujours de parvenir à un accord avec le client. Utilisez notre formulaire de contact sur <https://www.lemaitredeslampes.be/qui-sommes-nous> ou nos autres options de contact indiquées.

La Commission européenne met à disposition une plateforme de résolution en ligne des litiges (RLL) avec plus d'informations, disponible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>. Nous ne sommes ni disposés ni obligés de participer à une procédure de résolution de litige devant une commission d'arbitrage pour les litiges de consommation.

## **12. Droit applicable**

**12.1** Toutes les transactions juridiques ou autres relations juridiques avec nous sont soumises au droit belge. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG) et autres accords intergouvernementaux ne s'appliquent pas, même après leur transposition dans le droit néerlandais. En cas de contrats dont l'objet ne peut être attribué à l'activité professionnelle ou commerciale de la partie compétente (contrat avec des consommateurs), ce choix de droit signifie que le consommateur ne sera pas privé de la protection offerte par les dispositions impératives du droit du pays dans lequel il réside habituellement.

**12.2** Dans le cadre de transactions commerciales avec des commerçants et des personnes morales de droit public, le lieu de juridiction pour tous les litiges juridiques relatifs à ces conditions et aux contrats individuels conclus dans leur cadre, y compris les actions en matière de lettres de change et de chèques, sera le siège statutaire de notre entreprise. Dans ce cas, nous sommes également habilités à engager des actions en justice au siège social du client. Une éventuelle juridiction exclusive reste inchangée par la disposition ci-dessus.

## **13. Clause de sauvegarde**

Si certaines dispositions des présentes conditions générales de vente s'avéraient totalement ou partiellement non valables juridiquement ou perdaient ultérieurement leur validité juridique, la validité des conditions générales de vente n'en serait pas affectée par ailleurs. Les dispositions légales remplacent les

dispositions non valides. Il en va de même si les conditions générales de vente présentent une lacune non prévue.

Mise à jour : mai 2025

**Lampemesteren GmbH**