

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SUR DOMETIC.COM**1 Introduction**

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente sur dometic.com (les "**CGV**") définissent les termes et conditions applicables à la fourniture de produits, en ce compris les pièces détachées (les "**Produits**"), commandés par des sociétés et/ou des consommateurs ("**Vous**" / "**Votre**" / "**Vos**") sur le site e-commerce de Dometic sur dometic.com ("**Dometic Online**") pour livraison en Belgique. D'autres informations sur les Produits et les garanties (y compris les spécifications de Produits) sont disponibles sur la (les) page(s) produits du site Dometic Online.

1.2 Informations sur la société ("Dometic")

Dometic Sweden AB

556598-2674

Hemvämsgatan 15, 6ème étage
SE 171 54 Solna
Suède

1.3 En cochant la case "J'accepte" lors du processus de validation et en soumettant la commande, Vous acceptez et consentez à être lié par les CGV. Assurez-Vous d'avoir lu et compris les CGV avant de passer Votre commande. Les autres conditions disponibles sur Dometic Online, telles que les Conditions d'Utilisation du site internet de Dometic ainsi que la [Politique de Confidentialité](#) et la [Politique Cookies](#) sont également applicables à Votre utilisation de Dometic Online et à Votre commande. Ces CGV prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou document contradictoire.

1.4 En acceptant ces CGV, Vous confirmez avoir plus de 18 ans ou l'âge légal requis pour conclure un contrat ayant force obligatoire avec Dometic.

1.5 Les CGV peuvent faire l'objet de modifications ultérieures sans information préalable. La version applicable à Votre commande est celle en vigueur sur le site Dometic Online au moment où Vous passez Votre commande.

2 Commande de Produits

2.1 Les Produits sont commandés et le contrat d'achat des Produits est conclu selon le processus suivant :

(i) Après avoir sélectionné les Produits, Vous passez la commande en procédant au paiement. Vous serez guidé tout au long du processus de validation par une série d'instructions sur Dometic Online. Vous acceptez que Votre commande crée une obligation de paiement pour les Produits commandés. Vous acceptez également que Votre commande constitue une offre d'achat, selon les présentes CGV, des Produits énumérés dans Votre commande et qu'un contrat Vous liant à Dometic est conclu si et lorsque la commande est acceptée par Dometic. Tandis que Dometic s'efforce de fournir tous les Produits commandés, veuillez noter que Dometic est libre de ne pas accepter Votre commande pour quelque raison que ce soit, notamment lorsque les Produits ne sont plus disponibles.

(ii) Vous recevrez un courrier électronique de confirmation de commande récapitulant les Produits que Vous avez commandés. Veuillez conserver Votre numéro de commande pour toute référence future.

Dès réception de la confirmation de commande, le contrat de vente du (des) Produit(s) est formé. L'envoi effectif interviendra toutefois sous réserve de ce qui est indiqué aux points 3.1 et 3.2. Si un Produit que Vous avez commandé est en rupture de stock (y compris si la quantité commandée n'est partiellement pas en stock), Dometic Vous contactera pour Vous permettre soit d'annuler la commande soit, si un retour en stock du Produit est attendu, de maintenir Votre commande.

Une fois confirmée et acceptée par Dometic, dans les conditions décrites ci-dessus, Votre commande n'est pas modifiable sauf accord contraire de Dometic.

Une fois confirmée et acceptée par Dometic, dans les conditions décrites ci-dessus, Votre commande ne peut être annulée, hors l'exercice du droit de rétractation ou cas de force majeure.

3 Livraison

3.1 Dometic procédera à l'expédition des Produits en utilisant l'option de livraison choisie par Vous lors du processus de validation.

3.2 Les dates d'expédition et de livraison sont seulement à titre indicatif et ne peuvent être garanties. Si les Produits ne sont pas disponibles dans ces délais de livraison indicatifs, Dometic Vous en informera en utilisant les coordonnées que Vous avez fournies. Si les Produits ne sont pas disponibles dans la quantité commandée, Vous avez la possibilité de soit recevoir la quantité disponible et d'annuler la quantité restante de Votre commande, soit d'annuler l'intégralité de Votre commande.

3.3 La propriété des Produits ne Vous sera acquise qu'après Vous être acquitté intégralement du prix de ces Produits, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits. La livraison est finalisée lorsque Dometic livre les Produits conforme à la commande à l'adresse que Vous avez fournie. Si personne n'est disponible à Votre adresse pour réceptionner les Produits, des mesures raisonnables seront prises pour tenter d'effectuer la livraison. Vous acceptez de rembourser à Dometic tous les frais d'expédition et de gestion supplémentaires occasionnés par Votre incapacité de réceptionner la commande conformément aux conditions de livraison, à moins que le manquement ne soit dû à un cas de force majeure.

4 Prix, frais de livraison et paiement

4.1 Les prix applicables aux Produits commandés sont ceux spécifiés sur Dometic Online, tels que confirmés dans la confirmation de commande. Tous les prix sont exprimés dans la devise locale de Dometic Online, TVA incluse (si applicable), hors frais d'expédition et de manutention (ceux-ci seront ajoutés à Vos Produits et détaillés avant Votre acceptation des CGV).

4.2 Bien que Dometic s'efforce de garantir l'exactitude des prix sur Dometic Online, des erreurs peuvent survenir (par exemple pour des raisons techniques, telles que des pannes de réseau, des erreurs de transmission, etc.). Si Dometic constate une erreur dans le prix des Produits que Vous avez commandés, Dometic Vous en informera dans les meilleurs délais et Vous donnera la possibilité de reconformer Votre commande au prix rectifié ou d'annuler Votre commande.

4.3 Les différents moyens de paiement disponibles sont affichés pour Votre sélection sur Dometic Online lors du processus de validation. Votre carte de crédit ou de débit sera débitée et le virement bancaire sera effectué, respectivement, lors de l'expédition.

4.4 Grâce à notre collaboration avec Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm, Sweden ("**Klarna**"), nous Vous proposons les options de paiement suivantes, selon lesquelles le paiement est effectué directement à Klarna :

- Klarna Pay Now – la somme est déduite immédiatement lorsque la commande est expédiée par nous.
- Klarna Pay Later – payez dans les 14 jours. Le délai de paiement est de 14 jours à compter de la date de la facture et n'engendre pas de frais de facture.
- Klarna Slice It – payez une partie de la commande et créez un compte auprès de Klarna.

Pour plus d'informations sur les options de paiement ci-dessus et sur les Conditions Générales de Klarna, merci de visiter le site klarna.com ou de contacter le service clientèle de Klarna.

Afin que nous puissions Vous offrir les options de paiement ci-dessus, nous devons transférer Vos données personnelles, de contact et de commande à Klarna et à ses éventuels sous-traitants. Pour plus d'informations, nous Vous renvoyons aux Politiques de Confidentialité de [Dometic](#) et de [Klarna](#).

4.5 En soumettant une commande via Dometic Online, Vous confirmez que les coordonnées bancaires fournies lors de Votre commande sont valides et correctes et que Vous êtes autorisé à utiliser la carte de crédit ou de débit pour le paiement.

5 Droit de rétractation pour les consommateurs

5.1 Si Vous commandez les Produits en Votre qualité de consommateur (conformément à la législation applicable en matière de droit de la consommation), Vous avez le droit, sans avoir à justifier de motifs, de rétracter Votre commande à tout moment endéans un délai de 14 jours à compter de la réception du Produit par Vous. Pour exercer le droit de rétractation, Vous recevez un formulaire avec Votre confirmation de commande, que Vous pouvez compléter et nous envoyer (vous trouverez également le formulaire [ici](#)). Vous pouvez également nous informer de Votre décision de rétracter Votre commande par déclaration écrite dénuée d'ambiguïté adressée à Dometic. Pour respecter le délai prévu, Vous devez adresser le formulaire de rétractation au service clientèle de Dometic au plus tard le 14^{ème} jour à compter de la réception du Produit. Vous pouvez également recevoir des informations sur la procédure de retour de la part du service clientèle de Dometic.

5.2 Le cas échéant, les paiements effectués seront remboursés par Dometic dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception par Dometic de Votre décision de rétractation. Pour autant que possible, Dometic utilisera pour le remboursement le même moyen de paiement que celui que Vous avez utilisé pour l'achat. Les frais de retour des Produits ne seront toutefois pas remboursés. Vous devez Vous assurer que les Produits retournés n'aient pas été utilisés d'une façon autre que celle nécessaire pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur fonctionnement, et que les Produits soient retournés dans leur emballage d'origine.

5.3 À défaut de Vous conformer aux obligations sous le point 5.2, et s'il y a une perte de valeur de l'un des Produits restitués, Dometic se réserve le droit de déduire le montant correspondant à la perte de valeur de tout remboursement ou toute ristourne qui Vous est dû.

6 Inspection, installation et utilisation

6.1 Lors de la réception du Produit, Vous devez inspecter rapidement les Produits afin de vérifier que les Produits n'ont pas été endommagés pendant le transport et que ces Produits ne présentent pas de défauts apparents. Tout dommage ou défaut doit être notifié au service clientèle de Dometic sans délai, et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la livraison.

6.2 Vous êtes responsable de l'installation et de l'utilisation conformes des Produits que Vous avez achetés sur Dometic Online. Vous devez toujours lire et suivre les instructions figurant sur l'emballage des Produits ainsi que le manuel de l'utilisateur/du Produit et le guide d'installation de Dometic qui sont inclus avec les Produits et qui sont accessibles en ligne à l'adresse <http://manuals.dometic.com/>.

6.3 Les pièces de rechange que Vous avez achetées sur Dometic Online doivent toujours être installées et utilisées conformément au manuel d'utilisateur Dometic et au guide d'installation du Produit sur lequel Vous comptez installer et utiliser les pièces de rechange.

7 Droits et garanties légaux des consommateurs

7.1 Si Vous êtes un consommateur, Vous bénéficiez de droits légaux si les Produits qui Vous sont livrés ne sont pas conformes aux spécifications du Produit convenues, y compris aux présentes CGV, pendant deux ans. Ceci implique que vous pouvez porter plainte pour produit défectueux, à condition que le Produit était défectueux au moment de Votre achat mais que le défaut est devenu apparent par la suite. Toutefois, Dometic ne sera pas tenu responsable pour tout défaut résultant des événements décrits sous le point 8.1. Si Vous souhaitez invoquer le droit de formuler une plainte pour produit défectueux, vous devez en informer le service clientèle de Dometic dès que vous constatez le défaut. La plainte est à introduire dans un délai raisonnable après que vous ayez constaté ledit défaut, ou auriez dû le constater.

7.2 Les Produits peuvent également bénéficier d'une garantie du fabricant conformément aux termes et conditions de la fiche de garantie qui peut accompagner le Produit.

7.3 À l'exception de ce qui précède et dans les limites autorisées par la loi applicable, Dometic décline toute garantie, expresse ou implicite, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties implicites de qualité marchande, de qualité satisfaisante, d'adéquation à un usage particulier et de fiabilité ou de disponibilité.

8 Limitation de la responsabilité ; force majeure

8.1 La responsabilité totale de Dometic sous les présentes CGV pour toute commande individuelle est limitée au prix que Vous avez payé à Dometic suite à cette commande. Dometic n'est cependant en aucun cas responsable des dommages ou pertes indirects, spéciaux, accessoires ou consécutifs. Dometic n'assume aucune responsabilité pour les réclamations causées par (a) une mauvaise installation, montage, maintenance, utilisation, réparation ou raffinement des Produits par Vous ou par des tiers ; ou (b) l'utilisation de pièces de rechange autres que les pièces de rechange d'origine fournies par Dometic dans le cadre du montage, de la maintenance, de la réparation ou autre ; ou (c) l'usure normale. Le cas échéant, Vous ou le tiers, selon le cas, devrez supporter l'entièreté des coûts impliqués.

Veillez noter que toute utilisation, installation ou maintenance du (des) Produit(s) qui n'est pas effectuée conformément aux instructions ou manuels d'utilisation de Dometic peut entraîner des blessures corporelles et des dommages matériels.

8.2 La limitation de responsabilité prévue au point 8.1 ne s'applique pas en cas de fraude, de faute intentionnelle ou

de négligence grave de la part de Dometic, de ses préposés ou de ses mandataires et en cas de blessure corporelle ou de décès de Votre part. En outre, aucune stipulation des présentes CGV n'exclut de quelque façon que ce soit les droits légaux des consommateurs.

8.3 Dometic ne sera pas tenu responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations au titre des présentes CGV en raison d'un événement en dehors de son contrôle raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter, les cas de force majeure, les incendies, les inondations, les intempéries, les catastrophes, les explosions, la guerre (déclarée ou non), les actes de terrorisme, les conflits du travail (impliquant ou non ses employés), les épidémies, pandémies, difficultés de livraison causées par toute circonstance visée sous ce point qui pourrait affecter Dometic ou l'un de ses sous-traitants, les actes du gouvernement local ou central ou de toute autre autorité compétente, les retards généraux de transport ainsi que d'autres événements de force majeure conformément à la loi applicable.

9 Droit applicable ; règlement des litiges

9.1 Sauf convention écrite contraire, les présentes CGV et tout contrat conclu en vertu de celles-ci sont régis par le droit suédois, à l'exclusion des principes de choix de la loi applicable. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) et les règlements concernant les défauts et les recours énoncés dans la loi suédoise sur la vente de marchandises (1990:931) ne sont pas applicables.

9.2 Nonobstant l'article 9.1, si Vous êtes un consommateur, les présentes CGV seront régies par les lois de la juridiction dans laquelle Vous résidez, sans égard aux principes relatifs aux conflit de lois.

9.3 Tout litige, différend ou réclamation découlant des présentes CGV ou se rapportant à celles-ci, ou à leur violation, leur résiliation ou leur invalidité, sera définitivement réglé par arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage accéléré de l'Institut d'Arbitrage de la Chambre de Commerce de Stockholm. Le siège de l'arbitrage sera Stockholm, en Suède. La langue utilisée dans la procédure d'arbitrage sera l'Anglais. Toute procédure arbitrale menée en vertu des présentes, y compris toutes les informations divulguées ainsi que toute décision ou sentence rendue ou déclarée au cours de la procédure, doit être tenue strictement confidentielle.

9.4 Nonobstant l'article 9.3, si Vous êtes un consommateur, tout litige ou toute réclamation découlant des présentes CGV ou se rapportant à celles-ci sera définitivement réglé par les tribunaux de la juridiction dans laquelle Vous résidez. Vous pouvez également contacter l'Office national pour les plaintes des consommateurs suédois (Allmänna reklamationsnämnden) sur www.arn.se. Allmänna reklamationsnämnden est un organisme approuvé pour la résolution alternative des conflits et se conforme à la Directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Vous pouvez également contacter le plateforme européen de règlement en ligne des litiges sur <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

ANNEXES

Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du Code de la consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Article L217-5 du Code de la consommation :

« Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté »

Article L217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L217-16 du Code de la consommation

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Article 1641 du Code civil

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 alinéa 1er du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.