

## 1. TOEPASSING

- 1.1. Alle commerciële relaties tussen de naamloze vennootschap PLETTERS, met maatschappelijke zetel te 3800 Sint-Truiden, Bewellaan 4710, ingeschreven bij de KBO onder nummer 0439.019.327 (RPR Antwerpen, afdeling Hasselt) (hierna de 'Vennootschap' genoemd) die het merk 'Pletsers Gunmakers' uitbaten (hierna 'Pletsers' genoemd) en de Klant, een natuurlijke persoon of rechtspersoon, worden geregeld in deze algemene voorwaarden. In de bepalingen die enkel toepasbaar zijn op een Klant die een natuurlijke persoon is, wordt die laatste in onderhavig document 'Consument' genoemd, zoals gedefinieerd in artikel 1 van het Wetboek van Economisch Recht.
- 1.2. Door het geven van een bestelling erkent de Klant kennis te hebben genomen van de algemene verkoopsvoorwaarden en ze aanvaard te hebben. Die hebben altijd voorrang op de eigen voorwaarden van de Klant, zelfs wanneer deze laatste stellen als enige geldig te zijn.
- 1.3. De eventuele nietigheid van een of meerdere clause(s) van deze algemene voorwaarden of van die van de Klant zal geen invloed hebben op de geldigheid van de andere bepalingen. In geval van nietigheid van een van de bepalingen, zullen Pletsers en de Klant, in de mate van het mogelijke en volgens hun loyaliteit en overtuiging, onderhandelen om de nietige bepaling te vervangen door een equivalente bepaling die beantwoordt aan de algemene geest van deze algemene voorwaarden.
- 1.4. Het feit dat Pletsers nalaat de strikte toepassing van een van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te eisen, kan niet worden beschouwd als stilzwijgende afstand van de rechten waarover Pletsers beschikt.
- 1.5. Pletsers behoudt zich het recht voor om op elk moment wijzigingen aan te brengen in de algemene voorwaarden. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om de algemene voorwaarden regelmatig te raadplegen.

## 2. AUTEURSRECHTEN EN INTELLECTUELE EIGENDOM

- 2.1. Pletsers behoudt de auteursrechten en de intellectuele rechten op documenten, beelden, het merk, de naam, het logo en andere artikelen op catalogi, berichten, folders, reclameboodschappen of stalen (op papier of elektronisch) en alle andere dragers die Pletsers gebruikt. Die mogen op geen enkele manier gereproduceerd, gebruikt of aan het publiek meegedeeld worden, zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Pletsers, tenzij dat vereist is overeenkomstig de bepalingen rond auteursrecht en de naburige rechten uit het Wetboek van economisch recht.

## 3. PRODUCT EN AANBOD

- 3.1. De producten die Pletsers ter verkoop aanbiedt, zijn de producten die op de website voorgesteld zijn op de dag van de raadpleging van de Klant. De producten op de website worden aangeboden zolang de voorraad strekt. Pletsers behoudt zich het recht voor om op elk moment producten uit de verkoop te halen.
- 3.2. Catalogi, berichten, folders, reclameboodschappen of stalen (op papier of elektronisch) mogen niet worden beschouwd als bindende offertes met betrekking tot de beschreven of afgebeelde producten of de aangeboden diensten. De door Pletsers voorgestelde afbeeldingen of de specificaties zijn niet bindend en zijn uitsluitend gemaakt om een voorstelling van het aangeboden artikel te geven.
- 3.3. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, worden de producten verdeeld op Belgisch, Luxemburgs, Frans, Duits, Oostenrijks, Spaans, Italiaans, Nederlands, Portugees en Zwitsers grondgebied.
- 3.4. Pletsers behoudt zich het recht voor om elke levering op een adres in een ander land te weigeren, zonder daarbij de aankoop en levering in een van de in artikel 3.3 genoemde landen te verhinderen.

## 4. BESTELLING

- 4.1. De Klant die een product op de website wil aankopen, moet:
  - artikelen kiezen en die aan het winkelmandje toevoegen;
  - de inhoud van het winkelmandje bevestigen;
  - het identificatieformulier 'Uw account' invullen op de website of zich inschrijven via het inschrijvingsformulier 'Een account aanmaken' en daarop alle gevraagde gegevens invullen;
  - het leveringsformulier 'Levering' vervolledigen, waarop de Klant alle gevraagde gegevens invult;
  - de ophaling van de bestelling kiezen (*afhalen in de winkel of verzending via Bpost*);
  - de betaalgegevens invullen (*enkel VISA*);
  - deze algemene voorwaarden aanvaarden;
  - de bestelling en betaling bevestigen.
- 4.2. De Klant kan op ieder moment van het bestelproces de details van de bestelling en de totale prijs ervan inzien en eventuele fouten corrigeren, alvorens deze te bevestigen en daardoor te aanvaarden.
- 4.3. De Klant krijgt binnen de drie werkdagen na zijn bestelling een e-mail als orderbevestiging.
- 4.4. Zodra de Klant zijn bestelling bevestigt, wordt hij geacht met volledige kennis van zaken en zonder voorbehoud de prijzen, volumes en hoeveelheden die te koop worden aangeboden en die hij besteld heeft, te hebben aanvaard.

- 4.5. Pletsers behoudt het eigendom van de artikelen totdat de bestelling volledig betaald is, dat wil zeggen tot de hoofdsom van de bestelling, de eventuele interesten en kosten geïnd zijn.
- 4.6. Pletsers behoudt zich het recht voor om elke bestelling van een Klant met wie een geschil inzake betaling van een eerdere bestelling hangende zou zijn, te annuleren of te weigeren.
- 4.7. De bevestiging van de bestelling brengt met zich mee dat, in voorkomend geval, de Klant de algemene verkoopsvoorwaarden aanvaardt, erkent er volledig van op de hoogte te zijn en afstand doet van zijn eigen aankoopvoorwaarden of andere voorwaarden. De verzamelde gegevens en de geregistreerde bevestiging gelden als bewijs van de transactie. De bevestiging geldt als handtekening en aanvaarding van de uitgevoerde handelingen.

## 5. PRIJZEN EN BETALINGSMODALITEITEN

- 5.1. De prijzen op de site zijn inclusief btw in euro, rekening houdend met de btw die van toepassing is op de dag van de bestelling, behalve in geval van een tikfout. Elke wijziging in de belasting kan worden weerspiegeld in de prijs van de artikelen. Pletsers behoudt zich het recht voor om op elk moment de prijzen te wijzigen, met dien verstande dat de prijs die op de dag van de bestelling in de catalogus staat, de enige is die voor de Klant van toepassing is. De vermelde prijzen zijn inclusief bestelkosten, maar exclusief verzendingskosten en eventuele montagekosten.
- 5.2. Onverminderd artikel 6.1 worden, indien van toepassing, naast de prijs van de producten ook de transportkosten gefactureerd, afhankelijk van het bedrag van de bestelling.
- 5.3. De bestellingen die via de webshop worden geplaatst, zijn ten volle online betaalbaar. Behoudens uitdrukkelijk andersluidend akkoord met Pletsers, is enkel betaling met VISA toegestaan.
- 5.4. Pletsers kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen in de levering en/of niet-levering van de bestelling van de Klant die te wijten zouden zijn aan een weigering van de betaling door de uitgever van de kredietkaart van de Klant. Bestellingen waarvoor geen geldige betaling op naam van de kaarthouder wordt uitgevoerd, worden niet aanvaard of verwerkt.

## 6. Levering en ophaling van de producten

- 6.1. De Klant kan kiezen uit twee manieren om zijn bestelling te ontvangen, namelijk:
  - 6.1.1. **Levering aan huis**  
Alle aangeboden producten kunnen met Bpost aan huis geleverd worden, of op een plaats die de Klant verkiest. De leveringskosten zijn duidelijk vermeld naast het vakje 'Bpost', dat de Klant kan aanvinken bij de bestelling.  
Als de Klant kiest voor een levering met Bpost, zal de bezorger zich op werkdagen tussen 8 uur 's morgens en 18 uur 's avonds op het opgegeven adres aanbieden en het pakket of de pakketten aan de Klant of aan elke andere persoon die op het opgegeven adres aanwezig is, overhandigen. Bij afwezigheid wordt een briefje achtergelaten op het leveradres. De Klant moet dan zijn pakket gaan ophalen in het dichtstbijzijnde postkantoor. Als dat niet gebeurt, wordt de bestelling binnen 15 dagen na de kennisgeving van de bezorger automatisch teruggestuurd naar Pletsers, die contact opneemt met de Klant om een nieuwe levering van de bestelling in te plannen. In dat geval kunnen bijkomende leveringskosten aan de Klant worden doorgerekend.  
De Klant kan zijn leveringsvoorkeuren steeds aanpassen op de website van Bpost: <https://track.bpost.be/preferences>.
  - 6.1.2. **Afhaling in de winkel**  
De Klant kan in de stap 'Levering' er ook voor kiezen een product online aan te kopen en het af te halen in de winkel op de maatschappelijke zetel van de Vennootschap.  
Zodra de bestelling klaar is, wordt de Klant via een e-mail op de hoogte gebracht dat hij deze in de winkel kan komen afhalen.  
Pletsers reserveert de bestelde artikelen in de winkel gedurende een periode van 30 dagen. Indien de Klant zijn bestelling niet binnen de gestelde termijn in de winkel heeft opgehaald, heeft Pletsers het recht om de bestelling te annuleren met een schadeloosstelling van 30% van het totale bedrag van de bestelling.
- 6.2. De leveringstijd die aangegeven is in de productomschrijving op het moment van de bestelling is louter indicatief.
- 6.3. Pletsers kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen in de levering door Bpost van zodra de bestelling bij Pletsers vertrokken is.
- 6.4. Als de Klant meerdere artikelen bestelt, is het mogelijk dat de levering in meerdere stappen gebeurt.
- 6.5. De leveringskosten omvatten enkel het vervoer en het afleveren van de producten.
- 6.6. Indien één of meer van de bestelde producten ontbreken of beschadigd zijn, dient de Klant of de ontvanger op straffe van nietigheid zijn klachten uiterlijk binnen drie dagen na levering bij Pletsers in te dienen.

## 7. Terugsturen van producten – Niet-conformiteit – Wettelijke waarborgen en verborgen gebreken

- 7.1. In geval van niet-conformiteit van het gekochte product mag de Consument binnen twee jaar na de levering van het goed handelen om de reparatie of de vervanging van het product kosteloos te verkrijgen, en indien dat onmogelijk is, de verkoop te ontbinden of de prijs te verminderen. Dit betekent dat in geval van een gebrek het artikel tot 2 jaar na afhaling in de winkel of levering gratis kan worden gerepareerd of vervangen.
- 7.2. Indien zich conformiteitsgebreken voordoen binnen de zes maanden na de levering van het goed bij de Consument, worden ze beschouwd als bestaande bij de levering, behoudens bewijs van het tegendeel. Pletzers mag dat vermoeden aanvechten als het niet verenigbaar is met de aard van de goederen of het aangevoerde conformiteitsgebrek.
- 7.3. De Klant moet Pletzers binnen de twee maanden na de ontdekking van ieder conformiteitsgebrek op de hoogte brengen. Indien dat niet gebeurt, kan de Klant zich niet langer beroepen op dat gebrek / die gebreken.
- 7.4. Professionele Klanten moeten, op straffe van nietigheid, een vordering op basis van een verborgen gebrek uiterlijk binnen zes maanden na levering indienen. Indien de verzoeken van de Klant, die geen Consument is, gegrond en ontvankelijk zijn, zijn de verplichtingen van de fabrikant beperkt tot het vervangen of herstellen van de niet-conforme goederen, of tot het herstellen van het gebrek in het geval van een dienst, naar keuze van de verkoper. De Klant die geen Consument is, heeft dan geen recht op een schadevergoeding.
- 7.5. Elke vorm van klacht, vraag tot omruiling of terugbetaling moet per post gebeuren naar het adres van de maatschappelijke zetel van de Vennootschap of per e-mail naar [info@pletzers.be](mailto:info@pletzers.be). De goederen worden enkel teruggenomen door de Vennootschap indien ze in de oorspronkelijke, onbeschadigde verpakking zitten, met alle toebehoren en handleidingen.
- 7.6. In het geval van een conforme terugzending van goederen (bijvoorbeeld in het geval van een fout van de Klant bij het plaatsen van de bestelling), moet de Klant contact opnemen met de Vennootschap, die de Klant zal informeren over zijn akkoord met de terugzending van de goederen en over de praktische regelingen voor deze terugzending.
- 7.7. Pletzers neemt in ieder geval de kosten voor de terugzending op zich. De Klant is verantwoordelijk voor het terugsturen van de goederen. Die moeten in hun oorspronkelijke verpakking, volledig en met alle eventuele toebehoren (gebruiksaanwijzingen en andere documentatie) teruggestuurd worden naar het adres van de maatschappelijke zetel van de Vennootschap of naar de winkel waar de goederen gekocht en opgehaald zijn.
- 7.8. Indien een product bij het eerste gebruik in normale gebruiksomstandigheden en binnen de dertig dagen na de levering defect blijkt, zal Pletzers het product omruilen na de terugsturing en een onderzoek. De verzendingskosten voor het terugsturen van het product zullen terugbetaald worden en ook de kosten voor een nieuwe levering zullen ook door Pletzers betaald worden.
- 7.9. Voor zover mogelijk en redelijk kan de Consument kiezen tussen herstelling of vervanging van het product. De Klant kan enkel een prijsvermindering of ontbinding van het verkoopcontract eisen, als de herstelling of vervanging van het product overdreven of onmogelijk blijkt, of als die niet binnen een redelijke termijn kan gebeuren.
- 7.10. De Consument kan zich niet beroepen op de wettelijke garantie voor wijzigingen in het tijdstip of de plaats van levering, noch voor gebreken waarvan hij kennis had op het ogenblik van de koop.
- 7.11. Uitsluitingen van de garantie:
- abnormaal of oneigenlijk gebruik van de producten;
  - defecten en hun gevolgen door de tussenkomst van een niet door Pletzers erkende hersteller of door een gebruik dat niet overeenkomt met het gebruik waarvoor het product bestemd is;
  - directe of indirecte schade die na de levering aan het product is toegebracht;
  - schade door brand, water, blikseminslag, een ongeval of natuurramp;
  - opzettelijke schade ten gevolge van nalatigheid of ondoordacht gebruik, gebrekkig onderhoud of oneigenlijk gebruik of gebruik dat niet conform de voorschriften van de fabrikant is,
  - defecten en hun gevolgen ingevolge externe oorzaken.
- 7.12. Om zich te beroepen op de wettelijke garantie, moet de Consument de originele factuur of het aankoopbewijs kunnen voorleggen. De garantietermijn start vanaf de levering. De garantie kan enkel tegen Pletzers worden ingeroepen. Als de Consument rechtstreeks contact opneemt met de fabrikant, kunnen de kosten niet verhaald worden op Pletzers. Bij een tussenkomst door een derde partij die noch door Pletzers, noch door de fabrikant werd aangesteld, vervalt de garantie.
- 7.13. Indien een commerciële garantie van toepassing is, worden de details van deze garantie vermeld in de beschrijving van het artikel op de website.
- 7.14. Op producten die voor beroepsdoeleinden worden gebruikt, gelden beperkende voorwaarden op de garantie.
- 8. Herroepingsrecht van de Consument**
- 8.1. Elke Consument heeft het recht een bestelling te herroepen zonder opgave van redenen, binnen de 14 dagen vanaf de fysieke ontvangst van het bestelde artikel door de Consument of een door hem aangeduide derde die niet de transporteur is.
- 8.2. Het herroepingsrecht bedoeld in dit artikel is enkel van toepassing als de overeenkomst is gesloten op afstand met toezegging. Het herroepingsrecht is dus niet van toepassing bij de reservering van goederen in de winkel.
- 8.3. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Consument zijn beslissing tot herroeping van deze overeenkomst melden met behulp van een ondubbelzinnige verklaring, ofwel met een brief per post naar de maatschappelijke zetel van de Vennootschap, ofwel per e-mail naar: [info@pletzers.be](mailto:info@pletzers.be) of door gebruik te maken van het [herroepingsformulier](#) dat beschikbaar is op de website van Pletzers.
- 8.4. Opdat de herroepingstermijn zou worden nageleefd, moet de aanvraag tot herroeping binnen de 14 dagen vanaf de levering van de goederen worden opgestuurd. Daarna is de herroepingstermijn verstreken.
- 8.5. In geval van herroeping van de bestelling door de Consument, zal Pletzers alle betaalde bedragen terugbetalen (via hetzelfde betaalmiddel als bij de aankoop), inclusief de leveringskosten, inclusief de kosten voor het terugsturen die volledig ten laste van Pletzers zijn overeenkomstig artikel 7.7, zonder buitensporige vertraging en in elk geval ten laatste 14 dagen te tellen vanaf de dag waarop de Consument Pletzers in kennis heeft gesteld van de beslissing om de overeenkomst te herroepen.
- 8.6. Als de Consument goederen heeft ontvangen tussen het moment van de bestelling en de herroeping, moet hij die goederen zonder buitensporige vertraging naar Pletzers terugsturen of terugbrengen en in elk geval ten laatste 14 dagen nadat de Consument de beslissing tot herroeping heeft doorgegeven. De termijn is in acht genomen wanneer de Consument de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.
- 8.7. Het terugsturen van de goederen verloopt conform de regels voorzien in artikel 7 van deze voorwaarden.
- 8.8. Pletzers behoudt zich het recht voor om de teruggestuurde bestelling eerst te ontvangen of om een verzendingsbewijs te krijgen alvorens over te gaan tot de terugbetaling.
- 9. Verwerking van persoonsgegevens**
- 9.1. Pletzers eerbiedigt de privacy van haar Klanten en van iedereen van wie ze persoonsgegevens moet bijhouden.
- 9.2. De manier waarop Pletzers persoonsgegevens verzamelt en gebruikt wordt geregeld door de Belgische wetgeving, meer bepaald door (i) de Europese verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 (Algemene Verordening Gegevensbescherming – de 'AVG') en (ii) de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.
- 9.3. Voor meer informatie over de manier waarop Pletzers persoonsgegevens behandelt, zie onze [Privacyverklaring](#).
- 10. Aansprakelijkheid**
- 10.1. Tijdens de online verkoop is Pletzers enkel gebonden aan een middenverbinde. Pletzers kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor schade vanwege internetgebruik, zoals het verlies van data, hacking, een virus, onderbreking van de dienstverlening of andere onopzettelijke problemen.
- 10.2. Voor elke bestelling buiten België wordt de Klant beschouwd als importeur van de bestelde producten en de Klant zal dan ook verantwoordelijk zijn voor desgevallende wettelijke verplichtingen daaromtrent.
- 10.3. De informatie die de Klant aangeeft bij het invoeren van de informatie rond zijn bestelling in overeenstemming met artikel 4.1, is bindend voor de Klant. Pletzers kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten die de Klant maakt in de formulering van de gegevens van de ontvanger van de bestelling of voor de vertraging of onmogelijkheid om de bestelde producten te leveren die veroorzaakt kunnen zijn door die fouten.
- 10.4. Pletzers is niet verplicht zijn verplichtingen na te komen indien zich een geval van overmacht voordoet, zoals bepaald in artikel 10.5 van deze voorwaarden. In dit geval kan Pletzers ofwel zijn verplichtingen opschorten voor de duur van de overmacht, ofwel de bestelling annuleren en terugbetalen aan de Klant.
- 10.5. Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheid buiten de wil van de Vennootschap die de nakoming van haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk verhindert. Onder andere volgende omstandigheden worden beschouwd als overmacht: oorlog, wegversperring; opstand; epidemie; pandemie; quarantaine; gezondheids crisis; natuurlijke omstandigheden; staking of lock-out; brand; overstroming; inbeslagname; gebrek aan transportmiddelen; algemeen tekort aan grondstoffen of producten; beperking van energieverbruik; verstoring van de activiteiten, energiebevoorrading, een (telecommunicatie)netwerk of verbinding of de gebruikte communicatiesystemen en/of de onbeschikbaarheid



- van de website op elk moment; laattijdige levering of niet-levering, zowel bij de Vennootschap of bij een van de leveranciers.
- 10.6. Alle omstandigheden die op het ogenblik van het opstellen van het contract redelijkerwijs niet te voorzien en onvermijdelijk waren en die de uitvoering van het contract zwaarder of moeilijker maken dan voorzien vanuit financieel of enig ander oogpunt, zullen beschouwd worden als overmacht.
- 10.7. Pletzers behoudt zich het recht voor om op elk moment en om eender welke reden de inhoud van de website te wissen, te wijzigen of aan te vullen zonder voorafgaande kennisgeving. De informatie op de website kan in geen enkel geval tegen Pletzers gebruikt worden.
- 10.8. Pletzers kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die de bezoeker van de website ondervindt tijdens een bezoek aan de website, in geval van mogelijke storingen, onderbrekingen of fouten in de elektronische publicatie van de website of in geval van de onmogelijkheid om de website te bezoeken.
- 10.9. De website bevat links of verwijzingen naar andere websites of toepassingen. Pletzers heeft geen enkele macht over die websites of toepassingen. Pletzers wijst dus elke aansprakelijkheid af met betrekking tot het materiaal en de gegevens, van welke aard dan ook, die op deze websites zijn opgenomen of worden verspreid, en met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens die er wordt uitgevoerd. Pletzers kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud, de kenmerken of voor elke vorm van schade bij het gebruik van de externe links.
- 10.10. Pletzers kan niet aansprakelijk worden gesteld voor frauduleuze praktijken van derden, zoals valse cadeaubonnen of aankoopbonnen, valse wedstrijden, valse betalingsaanvragen etc.

## 1. CHAMP D'APPLICATION

- 1.1. Toutes les relations commerciales entre la société anonyme PLETTERS, dont le siège social est situé à 3800 Saint-Trond, Bewellaan 4710, immatriculée à la BCE sous le numéro 0439.019.327 (RPM Anvers, division Hasselt) (ci-après la « Société »), exploitant l'enseigne « Pletzers Gunmakers », (dénommée ci-après « Pletzers ») et le Client, personne physique ou personne morale, seront régies par les présentes conditions générales. Dans les dispositions uniquement applicables au Client personne physique, ce dernier sera défini dans les présentes sous le vocable « **Consommateur** » tel que défini à l'article 1 du Code de droit économique.
- 1.2. Par sa commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les accepter. Celles-ci priment toujours sur les conditions du Client, même si celles-ci stipulent qu'elles sont les seules à s'appliquer.
- 1.3. La nullité éventuelle de l'une ou plusieurs des dispositions des présentes conditions générales ou particulières n'aura en aucune manière une influence sur l'applicabilité des autres clauses. En cas de nullité d'une des dispositions, Pletzers et le Client négocieront, dans la mesure de leur possibilité, avec loyauté et conviction, en vue de remplacer la disposition déclarée nulle par une disposition équivalente répondant à l'esprit des présentes conditions générales.
- 1.4. Le fait que Pletzers omette d'exiger la stricte application d'une des dispositions des présentes conditions, ne peut être considéré comme une renonciation tacite des droits qui en découlent pour Pletzers.
- 1.5. Pletzers se réserve le droit d'adapter ou de modifier à tout moment ses conditions générales. Il est de la responsabilité du Client de consulter régulièrement ces conditions générales.

## 2. DROITS D'AUTEURS ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 2.1. Pletzers conserve les droits d'auteur et tous les droits intellectuels sur les documents, images, la marque, le nom, le logo, et les autres articles présentés sur les catalogues, notices, folders, annonces publicitaires ou échantillons (sous format papier ou électronique) et tout autre support proposé par Pletzers. Ces derniers ne peuvent en aucune manière être reproduits, utilisés ou communiqués au public, sans l'accord écrit et préalable exprès de Pletzers, à moins que cela ne soit pas exigé conformément aux dispositions relatives au droit d'auteur et aux droits voisins insérées dans le Code de droit économique.

## 3. PRODUIT ET OFFRE

- 3.1. Les produits proposés à la vente par Pletzers sont ceux qui figurent sur le site internet, au jour de la consultation du site par le Client. Les produits présentés sur le site sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Pletzers se réserve le droit de retirer des produits de la vente à tout moment.
- 3.2. Les catalogues, notices, folders, annonces publicitaires ou échantillons (sous format papier ou électronique) ne peuvent pas être considérés comme des offres liantes relatives aux produits décrits ou représentés, ou aux services offerts. Les images présentées par Pletzers ou les spécifications ne sont pas contraignantes et ont été exclusivement réalisées en vue de donner une présentation de l'article offert.
- 3.3. Sauf stipulation expresse contraire, la distribution des produits est faite sur le territoire belge, luxembourgeois, français, allemand, autrichien, espagnol, italien, néerlandais, portugais et suisse.
- 3.4. Pletzers se réserve le droit de refuser toute livraison à une adresse située dans un autre pays, sans pour autant en empêcher son achat et sa livraison dans l'un des pays énoncé à l'article 3.3.

## 4. COMMANDE

- 4.1. Le Client qui souhaite acheter un produit sur le site doit obligatoirement :
  - choisir les articles et les ajouter à son panier ;
  - valider le contenu du panier ;
  - remplir le formulaire d'identification « *Votre Compte* » sur le site ou s'inscrire sur la fiche d'inscription « *Créer un compte* » sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées ;
  - remplir le formulaire de livraison « *Livraison* » sur lequel il indiquera toutes les coordonnées demandées ;
  - choisir le mode de récupération de sa commande (*enlèvement au magasin ou via Bpost*) ;
  - remplir les coordonnées de paiement (*VISA uniquement*) ;
  - accepter les présentes conditions générales ;
  - valider sa commande et son paiement.
- 4.2. Le Client pourra à tout moment visualiser lors du processus de commande le détail de sa commande ainsi que son prix total et corriger d'éventuelles erreurs, avant de la confirmer pour exprimer son acceptation.
- 4.3. Le Client recevra un e-mail de confirmation de sa commande endéans les 3 jours ouvrables de sa commande.
- 4.4. A partir du moment où le Client a validé sa commande, il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause et sans réserve les prix, volumes et quantités proposés à la vente et commandés.

- 4.5. Pletzers se réserve la propriété des articles jusqu'au règlement complet de la commande, c'est-à-dire à l'encaissement du montant principal de la commande, des intérêts et des frais le cas échéant.
- 4.6. Pletzers se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande qui émanerait d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande précédente.
- 4.7. La confirmation de la commande entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions, le cas échéant. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées.

## 5. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

- 5.1. Les prix figurant sur le site sont des prix TTC en euros tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande, sauf erreur typographique. Tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des articles. Pletzers se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant entendu que le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable au Client. Les prix indiqués comprennent les frais de traitement de commandes, à l'exclusion des frais de transport et de montage éventuels.
- 5.2. Sans préjudice de l'article 6.1, les frais de transport sont facturés, le cas échéant, en supplément du prix des produits, suivant le montant de la commande.
- 5.3. Les commandes passées sur le site internet sont payables au grand comptant par paiement en ligne. Sauf accord contraire exprès convenu avec Pletzers, seul le paiement via VISA est autorisé.
- 5.4. Pletzers ne peut être tenu responsable des retards dans la livraison et/ou de l'absence de livraison de la commande du Client qui seraient dus au refus de l'émetteur de la carte bancaire de ce dernier d'effectuer son paiement. Les commandes qui ne sont pas accompagnées d'un paiement valable au nom du titulaire de la carte ne sont pas acceptées ou traitées.

## 6. Livraison et retrait des produits

- 6.1. Le Client peut opter pour deux types de récupération de sa commande, à savoir :
  - 6.1.1. **Livraison à domicile**  
Tous les produits proposés peuvent être livrés à domicile, ou dans un lieu de préférence du Client via Bpost. Les frais de livraison sont clairement mentionnés à côté de la case à cocher « Bpost » pour laquelle le Client peut opter lors du passage de sa commande.  
Si le Client opte pour une livraison via Bpost, le livreur se présentera à l'adresse référencée entre 8h et 18h, les jours ouvrables, et remettra le ou les colis au Client ou à toute autre personne présente à l'adresse indiquée. En cas d'absence, un avis sera laissé à l'adresse de livraison. Le Client sera alors tenu de retirer son colis au bureau de Poste le plus proche du lieu de livraison. A défaut, dans un délai de 15 jours à dater de l'avis laissé par le livreur, la commande sera automatiquement retournée à Pletzers, qui prendra contact avec le Client pour programmer une nouvelle livraison de la commande. Dans ce cas, des frais supplémentaires de livraison pourront être facturés au Client.  
Le Client a toujours la faculté de modaliser ses préférences de livraison via le site Bpost : <https://track.bpost.be/preferences>.
  - 6.1.2. **Retrait en magasin**  
Le Client peut également opter pour l'achat du produit en ligne et le retrait dans le magasin situé à l'adresse du siège de la Société dans l'étape « *Livraison* ».  
Dès que sa commande est prête, le Client en est informé par un e-mail l'informant qu'il peut venir la retirer en magasin.  
Pletzers réservera les articles commandés pour une période de 30 jours dans le magasin. A défaut pour le Client d'avoir récupéré au magasin sa commande dans le délai, Pletzers est en droit d'annuler la commande moyennant une indemnité de 30% du montant total de la commande.
- 6.2. Le délai de livraison indiqué dans la description du produit au moment de la commande est donné à titre indicatif.
- 6.3. Pletzers ne peut être tenu responsable d'un retard de livraison émanant du service Bpost à partir du moment où la commande n'est plus chez Pletzers.
- 6.4. Si le Client commande plusieurs articles, il est possible que la livraison se réalise en plusieurs fois.
- 6.5. Les frais de livraison comprennent uniquement le transport et la remise des produits.
- 6.6. Dans l'hypothèse où l'un ou plusieurs des produits commandés seraient manquants ou détériorés, le Client ou le destinataire doit formuler ses réclamations auprès de Pletzers au plus tard dans les trois jours suivant la livraison et ce sous peine de forclusion.

## 7. Retour des produits - Défaut de conformité – garantie légale et vices cachés

- 7.1. En cas de non-conformité du produit acheté, le Consommateur dispose de la possibilité d'agir dans les deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la réparation ou le remplacement du bien sans frais, et en cas d'impossibilité la résolution de la vente ou une réduction du prix. Cela signifie qu'en cas de défaut, l'article pourra être réparé ou remplacé sans frais jusqu'à 2 ans après l'enlèvement en magasin ou la livraison.
- 7.2. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 6 mois à partir de la délivrance du bien auprès du Consommateur sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pletsers peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.
- 7.3. Tout défaut de conformité doit être dénoncé par le Consommateur à Pletsers au plus tard dans les deux mois de la découverte dudit constat. A défaut, le Consommateur ne pourra plus se prévaloir de ce(s) défaut(s).
- 7.4. Pour un Client professionnel, une demande sur base d'un vice caché doit être introduite au plus tard dans les six mois qui suivent la livraison, sous peine de forclusion. Dans le cas où les demandes du Client, non Consommateur, sont fondées et recevables, les obligations du fabriquant se limitent au remplacement ou à la réparation des marchandises non-conformes, ou à la réparation du défaut s'il s'agit d'une prestation de service, au choix du vendeur. Le Client, non Consommateur, n'aura pas droit à un quelconque autre dédommagement.
- 7.5. Toutes les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse du siège social de la Société ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [info@pletsers.be](mailto:info@pletsers.be). Les marchandises ne seront reprises par la Société que si elles se trouvent dans leur emballage d'origine non abimé et avec tous les accessoires et manuels.
- 7.6. En cas de retour de marchandise conforme (par exemple, en cas d'erreur du Client lors de la commande), le Client devra prendre contact avec la Société qui informera ce dernier de son accord quant au retour de la marchandise et quant aux modalités pratiques de ce retour.
- 7.7. En tout état de cause, Pletsers prend en charge les frais de retour. Les marchandises seront quant à elles renvoyées sous la responsabilité du Client, dans leur emballage d'origine, intactes, accompagnées de tous les accessoires éventuels (notice d'utilisation et documentation) à l'adresse du siège social de la Société ou dans le magasin dans lequel la marchandise a été achetée et retirée.
- 7.8. En cas de produit défaillant à la première utilisation dans les conditions normales d'usage et dans un délai de 30 jours suivant la livraison, Pletsers s'engage à échanger le produit après retour et expertise de celui-ci. Les frais de port liés au retour du produit seront remboursés et les frais de second envoi seront également supportés par Pletsers.
- 7.9. Pour autant que ce soit possible et raisonnable, le Consommateur a le choix entre réparation ou remplacement du produit. Il n'a le droit d'exiger une réduction du prix ou la résolution du contrat de vente que si la réparation ou le remplacement s'avère excessif ou impossible ou encore s'il ne peut intervenir dans un délai raisonnable.
- 7.10. Le Consommateur ne pourra cependant pas invoquer la garantie légale pour des modifications de délai ou de lieu de livraison, ou pour des défauts dont il avait connaissance au moment de l'achat.
- 7.11. Sont notamment **exclus** de la garantie légale :
- l'utilisation anormale ou non conforme des produits ;
  - les défauts et leurs conséquences dus à l'intervention d'un réparateur non agréé par Pletsers ou à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné ;
  - tous les dommages directs ou indirects occasionnés à l'appareil après la livraison ;
  - les dommages résultant d'un incendie, d'un dégât des eaux, d'un impact de foudre, d'un accident, d'une catastrophe naturelle ;
  - les dommages causés intentionnellement, par négligence ou suite à une manipulation inconsidérée, un mauvais entretien ou une utilisation impropre ou contraire aux prescriptions du fabricant ;
  - les défauts et leurs conséquences liés à toute cause extérieure.
- 7.12. Pour invoquer la garantie légale, le Consommateur doit pouvoir présenter la facture ou la preuve d'achat originale. Le délai de garantie prend effet au moment de la livraison. La garantie ne peut être invoquée qu'à l'égard de Pletsers. Si le Consommateur fait directement appel au fabricant, les frais éventuels ne seront pas à la charge de Pletsers. En cas d'intervention d'un tiers n'ayant pas été désigné par Pletsers ou par le fabriquant, la garantie sera caduque.
- 7.13. Si une garantie commerciale est d'application, les détails de cette garantie sont repris dans la description de l'article sur le site.
- 7.14. Pour des produits utilisés à des fins professionnelles, les conditions limitatives de garantie du fabricant s'appliquent.
- 8. Droit de rétractation des Consommateurs**
- 8.1. Tout Consommateur a le droit de se rétracter de sa commande sans donner de motif dans un délai de 14 jours à dater du jour où le Consommateur, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du bien commandé
- 8.2. Le droit de rétractation prévu au présent article s'applique uniquement si la commande est conclue à distance avec engagement. Le droit de rétractation n'est donc pas d'application en cas de réservation de marchandise directement en magasin.
- 8.3. Pour exercer le droit de rétractation, le Consommateur doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté soit par lettre envoyée par la poste au siège social de la Société, soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [info@pletsers.be](mailto:info@pletsers.be) ou bien en utilisant le [formulaire de rétractation](#) disponible sur le site internet de Pletsers.
- 8.4. Pour que le délai de rétractation soit respecté, la notification de la volonté de rétractation doit être envoyée dans les 14 jours à partir de la livraison des articles. Au-delà de ce délai, le délai de rétractation aura expiré.
- 8.5. En cas de rétractation de la part du Consommateur relativement à sa commande, Pletsers lui remboursera tous les paiements effectués (par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat), y compris les frais de livraison, y compris les frais de retour qui sont entièrement à charge de Pletsers conformément à l'article 7.7, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le Consommateur a informé Pletsers de sa décision de rétractation du présent contrat.
- 8.6. Si le Consommateur a reçu des biens entre le moment de sa commande et sa rétractation, il devra renvoyer ou rendre lesdits biens, à Pletsers sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après que avoir communiqué sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si le Consommateur renvoie le bien avant l'expiration du délai de 14 jours.
- 8.7. Le retour de marchandise s'effectuera conformément aux règles prévues à l'article 7 des présentes conditions.
- 8.8. Pletsers se réserve le droit de réceptionner la commande renvoyée ou qu'une preuve d'expédition lui soit remise avant de procéder au remboursement.
- 9. Traitement de données à caractère personnel**
- 9.1. Pletsers respecte la vie privée de ses Clients et de toutes personnes dont elle est amenée à détenir les données à caractère personnel.
- 9.2. La manière dont Pletsers collecte et utilise les données à caractère personnel est réglementée par la législation belge, plus particulièrement par (i) le Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (Règlement Général sur la Protection des Données - le « RGPD ») ainsi que (ii) la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de Données à Caractère Personnel.
- 9.3. Pour en savoir plus sur la manière dont Pletsers traite les données à caractère personnel de ses Clients, consultez la [Politique de confidentialité](#).
- 10. Responsabilité**
- 10.1. Pletsers, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyen. Sa responsabilité ne pourra jamais être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que : perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.
- 10.2. Pour toute commande expédiée en dehors de la Belgique, le Client est considéré comme l'importateur des produits commandés et s'acquittera des obligations légales en la matière, le cas échéant.
- 10.3. Les mentions indiquées par le Client, lors de la saisie des informations inhérentes à sa commande conformément à l'article 4.1, engageant celui-ci. Pletsers ne saurait être tenu responsable des erreurs commises par le Client dans le libellé des coordonnées du destinataire de la commande et des retards de livraison ou de l'impossibilité de livrer les produits commandés que ces erreurs pourraient engendrer.
- 10.4. Pletsers n'est pas tenu de respecter ses obligations si un cas de force majeure se produit, tel que défini dans l'article 10.5 des présentes conditions. Dans ce cas, Pletsers peut soit suspendre ses obligations pendant la durée du cas de force majeure, soit annuler la commande moyennant remboursement de cette dernière au Client.
- 10.5. Un cas de force majeure est toute circonstance indépendante de la volonté et du contrôle de la Société, qui entrave totalement ou partiellement le respect de ses obligations. Sont considérés, entre autres, comme cas de force majeure : guerre, barrage routier, insurrection, épidémie, pandémie, confinement, crise sanitaire, circonstances naturelles, grève ou lock-out, incendie, inondation, saisie, manque de moyens de transport, insuffisance générale des matières premières ou des produits, limitations des consommations d'énergie, des perturbations de l'activité, de l'approvisionnement d'énergie, d'un réseau (de télécommunication) ou d'une connexion ou des systèmes de communication utilisés et/ou de l'indisponibilité à un moment quelconque du site internet, de la livraison en retard ou de l'absence de livraison, et cela chez la Société ou chez l'un de ses fournisseurs.



- 10.6. Toutes circonstances qui, lors de la rédaction de l'offre étaient raisonnablement imprévisibles et inévitables, et qui rendent, sur le plan financier ou sur tout autre plan quelconque, l'exécution du contrat plus lourde, ou plus difficile que ce qui est normalement prévu, seront considérées comme des cas de force majeure.
- 10.7. Pletsers se réserve, à tout moment et pour n'importe quelle raison, le droit d'effacer, de modifier ou de compléter, sans avis préalable, le contenu de ce site internet. L'information présente sur ce site internet ne peut, en aucun cas, être utilisée contre Pletsers.
- 10.8. Pletsers ne peut être tenu responsable pour les préjudices qu'un visiteur du site internet éprouverait lors d'une visite sur le site, en cas de dérangements, d'interruptions ou de fautes éventuels dans la publication électronique du site internet ou dans l'impossibilité d'avoir accès au site internet.
- 10.9. Ce site internet renvoie vers des liens ou références à d'autres sites internet ou applications. Pletsers n'a aucun pouvoir sur ces sites internet ou applications. Par conséquent, Pletsers décline toute responsabilité concernant le matériel et les données de quelque nature que ce soit, contenues dans ou diffusées sur ces sites internet et concernant le traitement de données à caractère personnel qui y est exécuté. Par conséquent, Pletsers ne peut pas non plus être tenu responsable pour le contenu ou les caractéristiques ou pour n'importe quelle forme de préjudices pour l'utilisation des liens externes.
- 10.10. Pletsers ne peut être tenu responsable de pratiques frauduleuses de tiers, comme entre autres de faux bons cadeau ou d'achat, faux concours, fausses demandes de paiement, etc.