

Conditions générales de ventes

Emma Matratzen GmbH répond au Code de Conduite de BeCommerce, consultable

ici: <https://www.becommerce.be/upload/Code%20de%20conduite%20du%20Label%20de%20Qualit%C3%A9%20BeCommerce20131021095912.pdf>

Les présentes conditions générales de vente sont conclues entre :

La société **Emma Matratzen GmbH** Immatriculée au register de Amtsgericht Frankfurt HRA sous le numéro 103278 Moselstr. 27, 60329 Frankfurt am Main, Dénommée ci-après "Le Vendeur" D'UNE PART, et :

Toute personne souhaitant procéder à un achat via le site Internet du Vendeur, à l'adresse www.emma-matelas.be Dénommée ci-après "Le Client" D'AUTRE PART.

ARTICLE 1 OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir les relations contractuelles entre le Vendeur et le Client ainsi que les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site marchand du Vendeur www.emma-matelas.be ci-après dénommé « le Site ». Ces présentes conditions s'appliquent aux clients ayant une adresse de livraison en Belgique.

Par les présentes Conditions Générales de Vente, le Client, consommateur au sens du Code de la consommation, s'interdit tout achat pour revente.

L'acquisition d'un produit par le biais du Site implique l'acceptation pleine et entière par le Client des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses Conditions Générales de Vente. Il est, toutefois, convenu que les Conditions applicables au Client seront celles en vigueur à la date de sa commande sur le Site.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont la propriété exclusive du Vendeur. Toute reproduction, même partielle, est strictement interdite.

ARTICLE 2 DEFINITIONS

Les termes utilisés, tant au pluriel qu'au singulier, dans les présentes conditions générales de vente ont la signification suivante :

« **Client** » désigne toute personne physique majeure ou morale, particulier ou professionnel, ayant la capacité de contracter, commandant sur le Site du Vendeur.

« **Conditions générales de vente** » désigne les présentes conditions générales de vente, dont l'objet et les conditions d'application sont définies à l'article 1.

« **Commande** » désigne toute acceptation par le Client des offres de Produits faites le Vendeur par le biais du Site Internet. Elle se manifeste ultimement par le paiement en ligne des Produits choisis par le Client.

« **Confirmation de (la) Commande** » désigne la confirmation par le Vendeur, adressée par courrier électronique et comportant le récapitulatif de la Vente.

« **Partie(s)** » désigne individuellement ou collectivement le Vendeur et le Client.

« **Produit(s)** » désigne les produits proposés à la vente sur le Site Internet.

« **Vendeur** » désigne la société **Emma Matratzen GmbH**, plus précisément identifiée en préambule.

« **Vente** », « **Achat** » ou « **Contrat** » désigne chaque contrat de vente de Produits résultant de la passation d'une Commande par le Client, acceptée par le Vendeur par le biais du Site Internet.

« **Site Internet** » désigne le site de vente en ligne accessible à l'adresse www.emma-matelas.be édité par le Vendeur.

ARTICLE 3 DESCRIPTION DES PRODUITS

Les produits proposés à la vente sont des matelas et accessoires et présentés sur le Site du Vendeur dans la rubrique dédiée. En aucun cas un produit affiché sur une photographie est obligatoirement commercialisé sur le site du vendeur.

Les photographies assortissant éventuellement la présentation des produits sont les plus fidèles possible mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit proposé et présentent, dans certains cas, des suggestions de présentation dont l'ensemble des éléments constituant les photographies n'est pas systématiquement proposé à la vente.

Il est précisé que les produits proposés respectent les réglementations européennes en vigueur relatives à la composition des produits, en ce sens qu'ils sont conformes à la santé et sécurité des consommateurs.

Toute Commande vaut acceptation des caractéristiques des Produits proposés à la vente.

ARTICLE 4 PRIX ET PAIEMENT

ARTICLE 4.1 Prix

Les prix indiqués par le Vendeur au moment de la commande sont libellés en Euros TVAC, en fonction de la TVA au taux en vigueur au jour de la commande. Tout changement de taux sera répercuté sans délai sur le prix des produits proposés.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que les prix présentés sur le site du Vendeur au jour de la commande seront seuls applicables au Client.

Les prix indiqués comprennent les frais de traitement de la commande.

Les frais de transport et de livraison appliqués sont ceux indiqués sur le Site au moment de la commande.

Le prix de vente est exigible dès la commande.

ARTICLE 4.2 Paiement

La commande peut être réglée par les moyens suivants :

- Par carte bancaire (Visacard et Mastercard acceptées en Belgique) Grâce au serveur sécurisé de la Banque Payone GmbH, le Vendeur propose un paiement en ligne, entièrement sécurisé. Le numéro de carte bancaire du Client est donc uniquement dirigé vers les serveurs de la banque, dans un environnement sécurisé.
- Par virement bancaire en sélectionnant « virement » dans le formulaire de commande. Le virement devra être adressé au Vendeur dans le délai de 14 jours. Les coordonnées bancaires du Vendeur seront communiquées dans la confirmation de commande, adressée par mail au Client.
- Par Paypal : Le système Paypal permet de payer en ligne sans communiquer ses données bancaires, en s'identifiant uniquement par son adresse électronique et un mot de passe.
- Par AfterPay : Le système AfterPay permet de payer 14 après avoir passé commande.

Le Vendeur se réserve le droit de ne pas proposer certains modes de paiement en fonction de l'adresse de livraison.

Le Vendeur n'accepte que des paiements provenant de comptes bancaires de l'Union européenne. Le Vendeur n'assume aucun coût attribuable à une transaction monétaire.

En toutes hypothèses, si le règlement de la commande n'est pas parvenu au Vendeur dans le délai de 15 jours à compter de la commande, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la Commande.

Le Client accepte de recevoir la facture de sa Commande uniquement sous forme électronique à l'adresse qu'il aura renseignée.

Le Client garantit au Vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement qu'il a choisi.

Le Vendeur se réserve le droit de suspendre l'exécution de la Commande ou de l'annuler (résolution) en cas de refus de l'établissement bancaire teneur du compte bancaire du Client de valider ou d'exécuter le paiement correspondant à cette Commande ou si celle-ci s'avère ou est suspectée d'être frauduleuse.

Les sommes versées par le Client ne peuvent pas être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

ARTICLE 5 PROCESSUS DE COMMANDE

Le Client souhaitant passer une commande sur le Site du Vendeur doit :

- consulter les fiches articles et ajouter à son panier les articles souhaités ;
- valider le panier ;
- corriger les éventuelles erreurs de saisie ;
- valider la commande ;
- choisir et valider son mode de paiement ;
- choisir et valider le mode de livraison ;

Pour passer Commande, le Client devra renseigner son adresse mail afin de pouvoir lui adresser la confirmation de Commande.

Le Client pourra s'il le souhaite créer son compte en renseignant les informations demandées sur le Site (à savoir : nom, prénom, adresse postale de facturation et de livraison, adresse électronique, numéro de téléphone).

Il appartient au Client de s'assurer de l'exactitude des informations fournies dont il est seul responsable et de mettre à jour ces informations en cas de changement.

Le Client pourra avoir accès à l'intégralité de ses commandes en consultant la rubrique « Historique de mes commandes » dans son « compte client ». Les registres informatisés du Vendeur seront considérés par les Parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenues entre les Parties.

Une fois la Commande passée, le Client recevra un courrier électronique avec les Conditions Générales De Ventas.

Le Client pourra, avant la validation finale de sa Commande, modifier, corriger les données fournies ou annuler la Commande, en se rendant dans son espace « compte-client ».

Le Vendeur communiquera alors une confirmation de la réception de la Commande. Cette confirmation ne vaut pas acceptation de la Commande par le vendeur.

Le Vendeur procédera à l'archivage des commandes et confirmations de commandes sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle.

Il est précisé que le Vendeur a souscrit un contrat de vente à distance auprès de son organisme bancaire. La transaction bancaire est sécurisée et, en aucune façon, le Vendeur ne conserve d'informations bancaires du Client.

Il est précisé que le Vendeur se réserve le droit de refuser une commande présentant un caractère anormal, notamment au regard des quantités commandées.

Le Client peut également contracter avec le Vendeur aux coordonnées suivantes : Emma Matratzen GmbH, Moselstr. 27, 60329 Frankfurt am Main, téléphone: 022 73 42 61, E-Mail: contact@emma-matelas.be.

ARTICLE 6 LIVRAISON

ARTICLE 6.1 Modalités de livraison

Les Produits achetés sur le Site Internet sont exclusivement livrés sur le territoire belge.

Le Client reconnaît et accepte que seule une adresse physique de livraison est valide à l'exclusion de toute boîte postale.

Les livraisons sont réalisées à l'adresse indiquée par le Client à cet effet lors de la commande, et une fois le paiement effectué.

Le Client peut modifier l'adresse de livraison jusqu'à ce qu'elle apparaisse comme « expédiée » dans le compte-client. S'il est dans l'incapacité de se connecter à son compte-client, il devra alors joindre le service client afin que ce dernier puisse voir s'il est toujours possible de changer l'adresse.

Les frais de livraison « standard » sont à la charge du Vendeur.

Il n'est en aucun cas possible de demander une livraison directement en point relai.

Le Client supportera les frais de livraison supplémentaires qu'il aura choisis, au moment de sa Commande. Une fois que le colis est entré en possession du transporteur, il n'est alors plus possible de demander un retard de livraison ou quelques autres modifications qu'il soit concernant la livraison à notre service client.

ARTICLE 6.2 Délais de livraison

Le délai maximal de livraison d'un produit à compter de la commande est indiqué préalablement à la validation de la commande. En cas d'achat groupé de plusieurs produits, le délai de livraison applicable à l'ensemble de la commande correspond au délai le plus long indiqué pour l'un de ces produits.

Le Vendeur se réserve le droit d'envoyer les Produits en plusieurs livraisons.

Vous recevrez un lien de suivi de livraison au moment où le colis part de l'entrepôt .

En aucun cas, le délai de livraison ne pourra dépasser trente (30) jours, sauf cas de force majeure, telle que définie à l'article 8.

En cas de manquement du Vendeur à cette obligation, le Client peut résoudre le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le remboursement de la totalité des sommes versées sera assuré par le Vendeur, selon le moyen de paiement de son choix, dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé, si et seulement si la marchandise retournée chez le Vendeur est dans de bonnes conditions.

Le Client est néanmoins en droit d'opter pour une autre modalité de remboursement.

Le Vendeur informera le Client par courrier électronique de l'envoi de sa commande.

Il est proposé au client de choisir une livraison différée ou une livraison classique. Lorsque le client opte pour une livraison retardée et confirme la

commande, aucune modification de la date de livraison ne sera possible dès lors que le transporteur est en possession du colis.

ARTICLE 6.3 Frais de livraison

Les frais de livraison des produits sont indiqués préalablement à la validation de la commande.

Les frais de livraison « standard » sont à la charge du Vendeur, à l'exception des taxes (douanières applicables) qui peuvent être exigés au Client par les services de douanes en cas d'achat transfrontalier. De même si le client choisi de faire une livraison standard retardée.

Des taxes de douane ou d'importation peuvent être demandées à l'arrivée d'une commande dans son pays de destination. Il appartient au destinataire d'acquitter les frais de dédouanement, droits de douane et autres taxes locales du pays de destination.

Le Vendeur n'ayant aucun contrôle sur ces taxes, le destinataire ne pourra en aucun cas demander au Vendeur un quelconque dédommagement ou remboursement lié aux frais engagés dans le pays de destination.

Les frais de retour sont à la charge du Vendeur à condition, pour le Client, d'utiliser l'étiquette de retour fournie par le Vendeur ou son transporteur, dûment complétée par le Client.

ARTICLE 6.4 Réclamations concernant la livraison

En cas de réclamation concernant la livraison du produit, le Client s'engage à en informer le Vendeur dans les meilleurs délais, à l'adresse suivante : Emma Matratzen GmbH, Moselstr. 27, 60329 Frankfurt am Main, téléphone: 022 73 42 61, E-Mail: contact@emma-matelas.be.

Le Client s'engage à vérifier la conformité des marchandises, les défauts évidents et les dommages au transport et de notifier les réclamations au Vendeur dès que possible en les justifiant avec des photos.

ARTICLE 7 INDISPONIBILITE DES PRODUITS

En cas d'indisponibilité du Produit commandé en stocks, le Vendeur en informera le Client par courrier électronique. Le vendeur ne pourra être tenu responsable de l'indisponibilité du produit commandé.

Le Client aura alors la possibilité d'obtenir le remboursement (dans le délai de quatorze (14) jours du paiement des sommes qu'il a versées) ou

un échange du produit indisponible contre un produit équivalent. Dans cette hypothèse, les frais de retour seront à la charge du Vendeur.

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable de l'indisponibilité du produit commandé.

ARTICLE 8 RESPONSABILITE

Le Vendeur pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

La société Emma n'a qu'une obligation de moyen dans toutes les étapes d'accès au site, de visite, de saisie des formulaires, de passation des commandes, de préparation des commandes, de livraison des commandes, de retours des produits et de remboursements des commandes à rembourser. La responsabilité de la société Emma ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet et extérieurs aux précautions prises par la société. Tous cas de force majeure, d'intrusion extérieure ou présence de virus informatique ne sauraient engager la responsabilité de la société Emma. La société Emma pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

De façon expresse, est considéré comme cas de force majeure ou cas fortuit, tout événement échappant au contrôle du débiteur d'une obligation contractuelle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Sont également considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux belges.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, la Partie touchée par la force majeure informera promptement l'autre de sa durée et de ses conséquences prévisibles, et fera tous ses efforts pour en limiter la portée.

Dans la mesure où de telles circonstances se poursuivraient pendant 15 (quinze) jours, les Parties conviennent d'engager des discussions en vue de modifier les termes de leurs engagements réciproques.

Si aucun engagement n'était possible, ces engagements pourraient alors être éliminés par l'une ou l'autre des Parties sans dommages et intérêts,

sur simple notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Vendeur ne saurait être responsable en cas de bug informatique intervenant lors de la commande du Client, lié notamment à la connexion internet du Client ou à tout autre événement extérieur.

Il appartient au Client de s'assurer que les produits commandés sont parfaitement conformes à ses besoins.

ARTICLE 9 GARANTIE

Tous les produits, y compris les produits d'occasion, fournis par le Vendeur bénéficient de la garantie légale.

En outre, le Client bénéficie également de la garantie de conformité des produits.

En cas de non-conformité d'un produit vendu, le Client aura, deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit, pour agir à l'égard du Vendeur.

Le Client aura le choix entre la réparation ou le remplacement du produit. Toutefois, si le choix du Client entraîne un coût manifestement disproportionné pour le Vendeur, celui-ci pourra procéder selon la modalité de son choix.

Si la réparation et le remplacement du produit sont impossibles, le Client pourra rendre le produit et se faire rembourser le prix ou garder le produit et se faire rembourser une partie du prix.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

L'application de la garantie pour non-conformité du produit aura lieu sans aucun frais pour le client.

Le remplacement d'un produit non-conforme n'a pas pour effet de prolonger la durée de la garantie.

Toutes les réclamations au titre de cet article doivent s'effectuer par voie postale à l'adresse suivante : Société **Emma Matratzen GmbH** Immatriculée au registre de Amtsgericht Frankfurt HRA sous le numéro 103278 Moselstr. 27, 60329 Frankfurt am Main, ou par mail à l'adresse suivante : contact@emma-matelas.be

Une garantie complémentaire de 10 (dix) ans est accordée sur les matelas en ce qui concerne la stabilité dimensionnelle et la durabilité des

matériaux de base pour tout matelas acheté sur le site du Vendeur, à condition de justifier d'une facture.

Cette garantie couvre les éléments suivants

- Fissures, entailles ou dommages sur la mousse survenus suite à une utilisation appropriée.
- Défauts sur la fermeture, liés à des défauts de production.

Cette garantie ne couvre pas :

- Les préférences de confort personnel ;
- Les dommages subis, mais non exclusivement dus à des coupures, des brûlures, des fissures, des liquides ou des taches ;
- Le remplacement des pièces non endommagées du matelas Emma ;
- Chaque matelas Emma qui n'a pas été vendu par un vendeur officiel ;
- Un matelas qui n'a pas été vendu comme neuf ou revendu en privé.

Cette garantie est valable à partir de la réception du matelas.

Pour exercer cette garantie, le Client notifiera au Vendeur, de manière claire, l'exercice de son droit en vertu de la garantie complémentaire ainsi que les raisons justifiant cette garantie.

Le Client s'engage à adresser au Vendeur une déclaration sur l'honneur accompagnée d'une ou des photos du produit, objet de la demande de garantie.

Le Client devra alors retourner le produit à Emma Matratzen GmbH, Moselstraße 27, 60329 Frankfurt.

ARTICLE 10 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site, notamment tous les éléments graphiques, sonores, textuels, vidéos, y compris la technologie sous-jacente et la présentation des produits, sont la propriété exclusive du Vendeur.

En conséquence, Le Client s'interdit formellement de procéder à toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, de tout élément particulier faisant partie intégrante du Site.

Toutes reproductions et représentations du Site sont soumises à l'accord exprès et préalable du Vendeur. Le non-respect de cette obligation constitue une contrefaçon engageant la responsabilité civile et pénale de son auteur.

De même, tout procédé, relevant notamment de la technique du framing ou du deep-linking est formellement prohibé, sauf autorisation expresse, spéciale et écrite délivrée par le Vendeur.

La dénomination « EMMA MATRATZE » a fait l'objet d'un dépôt de marque auprès de l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (EUIPO). En conséquence, toute utilisation ou reproduction de cette marque par le Client, à quelque titre que ce soit, et sur quelque support que ce soit, non autorisée préalablement par le Vendeur, constitue un acte de contrefaçon susceptible de poursuites pénales et civiles.

Le Client s'interdit donc de porter toute atteinte à la marque « EMMA MATRATZE ».

ARTICLE 11 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'ensemble des droits et obligations des Clients en matière de traitement de leurs données personnelles et d'utilisation de cookies est décrit par la « Politique Confidentialité et Cookies » disponible sur le Site Internet au Client : www.emma-matelas.be/politique-de-confidentialite

ARTICLE 12 DROIT DE RETRACTATION

ARTICLE 12.1 Délai et remboursement

Tout Client, considéré comme consommateur au sens du Code de la consommation, commandant sur le Site du Vendeur pour des besoins non professionnels, bénéficie d'un droit de rétractation.

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du bien ou de la réception du dernier bien (dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la période de livraison est échelonnée sur une période définie), pour retourner le produit au Vendeur en vue de son échange ou de son remboursement, sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter d'autres coûts .

Le Client informe le Vendeur de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai, le formulaire de rétractation fourni par email lors de son envoi de demande de retour dénué d'ambiguïté, à l'adresse postale /mail suivante : Emma Matratzen GmbH, Moselstr. 27, 60329 Frankfurt am Main, E-Mail: contact@emma-matelas.be.

Sous réserve du parfait état du produit retourné, le remboursement de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sera assuré par le Vendeur, selon le même moyen de paiement que celui utilisé par le

Client pour payer sa commande, sauf accord exprès du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter.

Le Vendeur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé le Vendeur.

ARTICLE 12.2 Conditions de retour

Le Client renvoie ou restitue le produit au Vendeur ou à une personne désignée par ce dernier, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, à moins que le Vendeur ne propose de récupérer le bien lui-même.

Les frais de retour sont à la charge du Vendeur à condition, pour le Client d'utiliser l'étiquette de retour fournie par le Vendeur ou son transporteur, dûment complétée par le Client à condition d'exercer le retour dans le délai de rétractation.

ARTICLE 13 100 NUITS D'ESSAI

Tout Client, commandant sur le Site du Vendeur pour des besoins non professionnels, bénéficie d'une période d'essai du Produit, en sus du droit légal de rétractation prévu à l'article 12 du Contrat.

Le Client dispose d'une période d'essai de cent (100) jours à compter de la fin du délai légal de rétractation (14 jours), déduction faite de cette durée, soit une durée supplémentaire de 86 jours, pour retourner le produit au Vendeur en vue de son échange ou de son remboursement, sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter d'autres coûts.

Voici un modèle de la procédure de retour d'un matelas (ou oreiller): - Le Client informe le Vendeur de sa décision en lui adressant, avant l'expiration du délai, une demande de retrait du produit. - Le Vendeur fourni au Client un formulaire à remplir via email - Le Client envoie 4 photos du produit à l'adresse contact@emma-matelas.be pour que le Vendeur puisse attester du bon état du produit. La demande est traitée dans les 3 jours ouvrables à partir de l'envoi des photos et de la demande écrite de retour (par email). - Le Vendeur adresse une demande de retrait auprès de la société responsable des retours et prévient le client par mail. - Cette société contacte ensuite le Client afin de fixer un rendez-vous pour l'enlèvement du produit. C'est uniquement avec cette société que le client pourra prendre rendez-vous. Le Client s'engage à être présent le jour du RDV. - La Société récupèrera le Produit, directement ou par l'intermédiaire d'un transporteur de son choix à l'adresse de livraison du Produit

commandé. (En cas de changement d'adresse, il appartiendra au Client de communiquer ses nouvelles coordonnées à l'occasion de la demande faite au Vendeur). - Un remboursement sera opéré lorsque la confirmation de retour vers le vendeur sera reçue attestant que le produit a bien été récupéré par le transporteur et qu'il est confirmé sans dommage. Les remboursements seront effectués sur le compte utilisé lors du paiement après que le Produit ait été réceptionné par la Société. Le remboursement de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sera assuré par le Vendeur, selon le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour payer sa commande, sauf accord exprès du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client, dans un délai maximum de 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client. Le retour du Produit est accepté par le Vendeur, dans la période d'essai, à la condition que le produit soit retourné dans son état d'origine, sans dégradations autres que celles dues à l'usage destiné à essayer le produit, de manière raisonnable. Le Vendeur se réserve le droit de refuser le retour du produit en cas de dégradations.

Le Client informe le Vendeur de sa décision en lui adressant, avant l'expiration du délai, une demande de retrait du produit à l'adresse : contact@emma-matelas.be.

Le retour du Produit est accepté par le Vendeur, dans la période d'essai, à la condition que le produit soit retourné dans son état d'origine, sans dégradations autres que celles dues à l'usage destiné à essayer le produit, de manière raisonnable.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser le retour du produit en cas de dégradations.

Le Client est responsable de la préparation du Produit pour lequel il sollicite un retour. Une fois la demande faite au Vendeur sur l'adresse contact@emma-matelas.be. Le Vendeur proposera une date à l'Acheteur. Une fois la date de ramassage acceptée par l'Acheteur, celui-ci s'engage à être présent pour la récupération du produit par la Société s'occupant des retours de marchandises ouvertes.

Une fois prêt, la Société récupèrera le Produit, directement ou par l'intermédiaire d'un transporteur de son choix à l'adresse de livraison du Produit commandé le Produit préparé au retour par le Client.

En cas de changement d'adresse, il appartiendra au Client de communiquer ses nouvelles coordonnées à l'occasion de la demande faite au Vendeur.

Un remboursement sera opéré lorsque la confirmation sera reçue que le matelas a bien été récupéré par le transporteur et que le Produit est confirmé sans dommage. Les remboursements seront effectués sur le compte utilisé lors du paiement après que le Produit ait été réceptionné par la Société.

Sous réserve du parfait état du produit retourné, le remboursement de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sera assuré par le Vendeur, selon le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour payer sa commande, sauf accord exprès du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client, dans un délai maximum de 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client.

ARTICLE 14 PROMOTION ET PARRAINAGE

ARTICLE 14.1 Programme de parrainage

Le Client, après avoir passé commande auprès du Vendeur, peut décider de parrainer une personne de son choix.

Par le biais de son compte client, le Client peut créer un coupon personnalisé, qui sera adressé automatiquement aux coordonnées renseignées pour la personne parrainée par le Client. Le Client est responsable des coordonnées transmises.

Chacune des personnes parrainées recevra un bon de réduction (ci-après « Bon de réduction ») d'une valeur de 50 (cinquante) euros pour toute commande réalisée dans un délai de 100 (cent) jours.

Le Client ayant parrainé une personne, recevra un bon de réduction d'une valeur de 50 (cinquante) euros, à l'expiration d'un délai de 100 jours ou à la condition que le parrainé n'exerce pas son droit de rétractation ou de révocation.

Les Bons de réductions ne sont valables que sur le site du Vendeur et ne peuvent être utilisés sur aucun autre Site. Ils sont utilisables jusqu'à épuisement des stocks disponibles.

Les Bons de réductions seront automatiquement annulés en cas de revente de ce bon à une personne distincte de celle désignée sur le bon de réduction.

Le Client peut parrainer plusieurs personnes dans la limite de 10 Bons de réduction.

ARTICLE 14.2 Programme de promotion

Le Vendeur peut également offrir au Client des « codes promo » ou « codes cadeaux » (ci-après « Codes de promotion »), utilisables sur le site internet du Vendeur, jusqu'à épuisement des stocks disponibles et pour les produits non-marqués.

Seuls les Codes de promotion du Vendeur seront considérés comme valables. Les Codes de promotion éventuellement envoyés par des tiers ne seront pas acceptés sur le site du Vendeur.

Chaque Code de promotion n'est utilisable qu'une seule fois, dans la limite d'un Code de promotion par Commande. Les Codes de promotion ne sont pas cumulables avec les Bons de réduction issus du parrainage.

En cas de retour du produit dont le prix a été payé totalement ou partiellement en utilisant un Bon de réduction ou un Code de promotion, la valeur monétaire du Bon ou de Code ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Les Bons de réduction et Codes promotionnels peuvent avoir une date d'expiration. Il appartient au Client de les utiliser avant la date indiquée.

Les Bons et Codes sont annulés s'ils sont copiés, transférés, vendus, échangés ou tout simplement interdits.

Dans le cas où le CLIENT souhaite annuler sa commande dans le seul but de bénéficier d'un code promotionnel proposé après que le CLIENT ait passé commande, le client s'engage à prendre en charge les frais d'envoi du matelas de chez lui à l'entrepôt indiqué par le VENDEUR Emma Matelas. Cette condition s'applique dans le cas où le colis est déjà envoyé au moment de la demande du client.

Le Client est seul responsable de ses Bons de réduction ou Codes de promotion.

ARTICLE 15 PREUVES

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de la Société ou de ses partenaires dans les conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, commandes et paiements intervenus entre les parties.

Conformément à la législation en vigueur, le Client peut accéder à tout moment aux informations relatives aux Commandes passées auprès du Vendeur dès lors qu'il en fait la demande auprès de ce dernier ou par le biais de son Compte client.

ARTICLE 16 RENONCIATION ET TOLERANCE

Il est formellement convenu entre les cocontractants que toute tolérance ou renonciation de l'une des Parties dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification des présentes, ni générer un droit quelconque.

Plus précisément, aucun retard ni aucune inaction, abstention ou omission de la part du Vendeur dans l'exercice de l'un quelconque de ses droits au terme des présentes ne portera atteinte aux dits droits, ni ne sera considéré comme impliquant de sa part une renonciation à se prévaloir de ses droits.

ARTICLE 17 INTEGRALITE

Les présentes Conditions Générales expriment l'intégralité des obligations des parties.

Aucune indication, aucun document, ne peuvent engendrer des obligations au titre des présentes, s'ils ne font l'objet d'un avenant signé par les deux parties. Aucune correspondance antérieure à la signature des présentes ne peut engendrer d'obligations au titre dudit contrat.

ARTICLE 18 NON VALIDITE PARTIELLE

Si une stipulation particulière des présentes est tenue pour non valide, ou déclarée telle par une décision ayant autorité de la chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée, à l'exception de l'annulation des articles 4, 8, 9, 10, 15 et 19.

ARTICLE 19 DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit allemand à l'exception des dispositions protectrices du droit belge à l'encontre du Client consommateur.

Pour le cas où un litige naîtrait entre les Parties du fait de l'exécution ou de l'interprétation des présentes, les Parties conviennent préalablement à toute action en Justice que toute réclamation fera l'objet d'une mise en demeure préalable par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

Toute partie pourra ensuite, après un délai de dix (10) jours suivant l'envoi du courrier visé à l'alinéa précédent, engager toute procédure utile.

Par ailleurs, le Client a la faculté de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat ou d'expertise) à un médiateur de la consommation, en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au Vendeur.

En outre, le Client a la possibilité de recourir à la plateforme européenne de Résolution des Litiges en Ligne (RLL), accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Il est précisé que la demande de médiation du Client ne sera recevable que si :

- le Client a d'abord tenté de résoudre son litige directement auprès du Vendeur par une réclamation écrite, selon les modalités décrites précédemment ;
- la demande du Client n'est pas manifestement infondée ou abusive ;
- la demande du Client est introduite dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du Vendeur ;
- le litige n'a pas été précédemment examiné par un autre médiateur ou par un tribunal.

En cas de litige avec un client non considéré comme consommateur au sens du code de la Consommation, compétence expresse est attribuée aux juridictions compétentes allemandes, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence, conservatoires en référé ou sur requête.

Conditions Particulières au Client Professionnel

Ces présentes Conditions Particulières de Vente visent à définir les relations contractuelles entre le Vendeur et le Client pour tout achat effectué par le biais du site marchand du Vendeur, à titre professionnel. Elles s'appliquent en complément des Conditions Générales de Vente pour toutes les dispositions qui ne sont pas exclusivement applicables au Client consommateur.

L'acquisition d'un produit par le biais du Site implique l'acceptation pleine et entière par le Client des présentes Conditions Générales de Vente. Celles-ci prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières du Client.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier à tout moment ces Conditions Générales de Vente. Il est, toutefois, convenu que les Conditions applicables au Client seront celles en vigueur à la date de sa commande sur le Site.

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont la propriété exclusive du Vendeur. Toute reproduction, même partielle, est strictement interdite.

ARTICLE 1 PRIX

Le Vendeur conserve la propriété des biens jusqu'au parfait paiement par le Client de la Commande.

En cas de retard de paiement, le Vendeur pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

L'arrivée du terme met le Client en demeure sans qu'il soit besoin d'une relance. Le défaut de paiement aux échéances convenues entraîne donc la suspension de toutes les commandes en cours et l'exigibilité des sommes restant dues, ainsi que l'application d'intérêts de retard dont le taux est égal au taux d'intérêts appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points.

Cette indemnité sera exigible sur simple demande du Vendeur.

En cas de paiement échelonné, le non-paiement d'une seule échéance entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité de la dette, sans mise en demeure préalable. Le Vendeur se réserve le droit de demander au Client des garanties de solvabilité, même en cours d'exécution d'une commande.

Les sûretés correspondantes sont transmissibles à des tiers.

ARTICLE 2 LIVRAISON

A réception des Produits, il appartient au Client de contrôler l'état et les quantités des Produits livrés avant de signer le bon de livraison. En cas d'avarie ou de Produits manquants, le Client doit mentionner ses réserves sur le bon de livraison qui lui est présenté et lui adresser sa réclamation motivée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai maximum de trois jours ouvrables à compter de la livraison.

A défaut de réserves mentionnées sur le bon de livraison, les Produits seront réputés livrés en bon état et dans les quantités commandées.

Le transfert de propriété du Produit est réalisé à la remise du Produit au transporteur ou tout tiers désigné par lui pour réaliser la livraison.

ARTICLE 3 RESPONSABILITE

La responsabilité du Vendeur ne pourra, notamment, être engagée en cas d'utilisation impropre des Produits, en cas d'utilisation non conforme aux

règles de l'art ou aux instructions de montage, de stockage ou en cas de toute utilisation anormale des Produits.

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge du Vendeur, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client au Vendeur, à l'occasion de la Commande et ne pourra être engagée pour tout préjudice indirect.

ARTICLE 4 GARANTIE

Le Client, qui n'est pas un consommateur, est tenu d'examiner immédiatement les marchandises à la livraison et de faire preuve de diligence raisonnable sur les écarts de qualité et de quantité.

Le Client s'engage à notifier les défauts évidents dans les sept jours suivant la réception des marchandises au Vendeur, par écrit. Il en va de même pour les défauts cachés ultérieurement découverts.

Le droit pour le Client de notifier est exclu en cas de violation du devoir d'examen et de notification.

En cas de non-conformité d'un Produit vendu, celui-ci devra être retourné au Vendeur qui le reprendra, le remplacera ou le remboursera. Si le nouveau Produit est également défectueux, le Client pourra solliciter une résolution du contrat.

Le remplacement d'un Produit non-conforme n'a pas pour effet de prolonger la durée de la garantie.

Annexe : Règlement des jeux concours

Article 1 : SOCIETE ORGANISATRICE DES JEUX CONCOURS

La société Emma Matratzen GmbH du groupe Bettzeit Gruppe (siège social basé à Francfort, Moselstraße 27, 60329) représentée en la personne de Max Laarmann, organise au cours de l'année plusieurs jeux concours sur les comptes de réseaux sociaux dont elle est l'administratrice. À savoir Facebook (@EmmaMatelas) Instagram (@Emma_Matelas) et Twitter (@EmmaMatelas).

Article 2 : CONDITIONS DE PARTICIPATION ET ACCEPTATION DU REGLEMENT.

Toute participation à un jeu concours organisé sur un des comptes cités ci-dessus, implique de la part du participant l'acceptation sans aucune réserve du présent règlement. Tout contrevenant à l'un ou plusieurs articles du règlement sera privé de la possibilité de participer au Jeu Concours en question mais également de la dotation qu'il aurait pu éventuellement gagner.

La participation aux jeux concours est ouverte à toute personne physique, âgée de 18 ans et plus, résident en Belgique.

La participation aux jeux concours se fait uniquement via l'un des réseaux sociaux où sont réalisés les jeux concours. Elle nécessite de ce fait d'avoir un compte utilisateur valide, public ou privé, et dans la conformité des conditions générales annoncées du réseau social en question. Si ces conditions ne sont pas remplies, la participation ne sera pas acceptée.

ARTICLE 3 : DEROULEMENT ET REGLES DES JEUX CONCOURS

Le principe des jeux concours Emma Matelas consistent pour les Participants à :

- Se connecter sur le réseau social où est organisé le concours avec leur compte personnel.
- Se rendre sur le compte officiel de Emma Matelas.
- Suivre les instructions du concours sur la publication en question.

ARTICLE 4 : DETERMINATION DES GAGNANTS ET DOTATIONS

4.1 Détermination des gagnants et dotations

Le gagnant est désigné par le Community Manager suite à un tirage au sort réalisé en toute neutralité à la date de désignement du vainqueur annoncée sur la publication.

4.2. Modalités de remise des dotations.

Chaque gagnant est informé de sa victoire par la société Emma Matelas le jour même du tirage au sort. La société Emma Matelas informera chaque Gagnant via un message privé sur son compte afin de confirmer son gain et organiser sa remise, le cas échéant. Aucun message ne sera adressé aux perdants. Une fois averti, le gagnant aura 2 jours ouvrés pour répondre au message privé qu'il lui sera envoyé. Dans le cas où celui-ci ne répond pas avant l'échéance, un autre tirage sera réalisé reprenant les mêmes modalités jusqu'à ce qu'un gagnant soit clairement établi et qui aura accepté la dotation.

Les gagnants sont entièrement responsables de la validité de leurs coordonnées indiquées lors de la prise de contact de la société Emma Matelas via un message privé sur leur compte. Les gagnants reconnaissent également que la société Emma matelas ne pourra être tenue pour responsable du non-acheminement des emails et/ou dotations en raison des coordonnées incomplètes, imprécises ou incorrectes qui lui seront transmises.

4.3 Pour toutes les dotations

Tout ce qui n'est pas expressément inclus dans le descriptif des dotations présentées sur le compte du réseau social de Emma Matelas, est réputé exclu.

Les dotations ne pourront être ni échangées, ni reprises, ni faire l'objet d'une contrepartie financière ou d'un équivalent financier. Les éventuelles réclamations concernant la mise à disposition de la dotation ne pourra consister en une contrepartie financière et/ou équivalent financier.

Il est précisé que la société Emma Matelas ne fournira aucune prestation de garantie, d'assistance, de mise en jouissance ou de mise à disposition, la dotation consistant uniquement en la mise à disposition/mise en œuvre du prix tel que décrit et convenu avec le gagnant.

En aucun cas, la société Emma Matelas ne pourra être tenue responsable de la mise à disposition des dotations ou en cas d'impossibilité pour les gagnants de bénéficier de leur dotation pour raisons ou des circonstances hors de contrôle de la société Emma Matelas.

Article 5 : OBLIGATION RELATIVES AUX CONTENUS ET LICENCE.

En acceptant le règlement, chaque participant l'accepte sans réserve et reconnaît que l'ensemble de ses publications en rapport avec un jeu concours sont publiées sous sa pleine et entière responsabilité.

Les participants devront s'assurer notamment que les conditions suivantes sont respectées :

- Le participant doit être celui qui effectue la démarche depuis son compte ;
- Toute participation à un jeu concours ne devra pas porter atteinte d'une quelconque manière que ce soit, à toute personne physique ou morale et ne pas constituer un outrage aux bonnes mœurs, une incitation à la réalisation de certains crimes ou délits, à une quelconque provocation ou discrimination, à la haine ou à la violence, être insultant, diffamant ;
- Les publications des participants dans le cadre d'un jeu concours ne doivent contenir aucun élément qui contrevienne ou porte atteinte à quelque droit que ce soit, y compris sans s'y limiter, aux droits de propriété intellectuelle, au droit de publicité et au droit à la protection de la vie privée de quelque personne physique ou morale que ce soit ;
- Les publications des participants dans le cadre d'un jeu concours doivent respecter les conditions générales et les conditions d'utilisation de réseau social sur lequel elles sont publiées.

Le fait de participer à un jeu concours sous une fausse identité ou avec l'identité d'une autre personne ou de communiquer de fausses informations entraînera l'annulation de la participation du participant. De même, toute manœuvre frauduleuse ou déloyale avérée entraînera la disqualification immédiate, définitive et sans préavis du participant.

AUTORISATIONS – GARANTIES :

En participant à un jeu concours, chaque participant autorise gracieusement la publication de son compte et leur exploitation par la société Emma Matelas à des fins éditoriales et promotionnelles sur tous supports (web, TV, etc.).

Chaque participant accorde à la société Emma Matelas une licence non-exclusive et gracieuse permettant à cette dernière de reproduire, copier, céder, représenter, communiquer, distribuer, adapter, traduire et plus généralement exploiter tout ou partie des publications misent en ligne et ce, exclusivement en vue de promouvoir les activités de la société Emma Matelas et/ou un jeu concours.

Chaque participant garantit à la société Emma Matelas la conformité des retweets à l'ensemble des dispositions du présent règlement.

Cette licence est accordée pour toutes exploitations sur tous supports et par tous procédés de diffusion connus ou inconnus à ce jour, et pour toute la durée de protection légale de la propriété intellectuelle (y compris renouvellements et prolongations).

ARTICLE 6 RESPONSABILITES ET RESERVES

6.1 Responsabilités

La société Emma Matelas ne saurait être déclarée responsable d'éventuels dysfonctionnements totaux ou partiels du réseau Internet et/ou du site en question ayant ou non entraîné des défaillances dans l'administration, la sécurité, la saisie, l'intégrité ou la gestion d'un jeu concours. Elle ne saurait notamment être déclarée responsable pour toutes erreurs, omissions, imperfections, interruptions, effacements, délais de transmission, défaillances des circuits de communication et de connections, destructions, dégradations ou tout autre problème lié aux réseaux de télécommunications, ordinateurs et terminaux en ligne, aux serveurs ou fournisseurs d'accès.

La société Emma Matelas se réserve le droit d'exclure de la participation à un jeu concours toute personne qui en troublerait le déroulement. Elle se réserve le droit de poursuivre en justice quiconque aurait triché, fraudé, truqué ou troublé les opérations décrites dans le présent règlement ou aurait tenté de le faire. Les gagnants qui auraient triché seraient de plein droit déchus de tout droit à obtenir une quelconque dotation.

La société Emma Matelas se réserve le droit, notamment en cas de raison impérieuse, d'écourter, de prolonger ou d'annuler un jeu concours en partie ou dans son ensemble si les circonstances l'exigeaient et les participants reconnaissent que sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

Ces changements pourront faire toutefois l'objet d'une information préalable par tous les moyens appropriés, la société Emma Matelas se réservant la possibilité de suspendre momentanément la possibilité de participer à un jeu concours si elle ou ses éventuels prestataires techniques ne pouvaient plus assurer la continuité du service nécessaire au déroulement du jeu en question.

La société Emma Matelas pourra toujours en cas de force majeure, de cas fortuit, ou de circonstance exceptionnelle (incendie, inondation, catastrophe naturelle, intrusion, malveillante dans le système informatique, grève, remise en cause de l'équilibre financier et technique du Jeu etc.) même émanant de sa propre responsabilité (sous réserve en cas de sa bonne foi) cesser tout ou partie d'un jeu concours.

Tout jeu concours sera annulé en cas de dissolution de la société Emma Matelas, de même qu'en cas de force majeure, sans que les participants ne soient en droit de réclamer un quelconque dédommagement à ce titre.

Le règlement peut être modifié à tout moment par la société Emma Matelas.

6.2 Réserves

Toute information communiquée par les participants, notamment leurs coordonnées, sera considérée comme nulle et ne sera prise en considération si elle comporte une anomalie.

Les participants reconnaissent que la société Emma Matelas ne pourra être tenue responsable d'un préjudice d'aucune nature (personnelle, matérielle, financière ou autre) survenu à l'occasion de leur participation.

ARTICLE 7 DONNEES ET INFORMATIONS- LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les participants bénéficient d'un droit d'accès au fichier informatique et de rectification des données les concernant et peuvent demander que leurs coordonnées soient radiées et ne soient pas utilisées à des fins de prospection directe par Emma Matelas. Cette demande peut se faire par simple courrier adressé à la société Emma Matelas : Moselstraße 27, 60329 Frankfurt am Main, Allemagne – Service Client
Leurs données ne sont pas communiquées à des tiers.