

Conditions Générales de Vente

1 IDENTIFICATION DU VENDEUR

Lagardère Travel Retail Belgium NV/SA, dont le siège se situe 132 a,Vliegveld, 1820 Steenokkerzeel, Belgique, est inscrite au registre du Commerce belge sous le numéro 0424.748.350 (ci-après le « Vendeur »).

2 GÉNÉRAL

2.1 Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « Conditions »), ainsi que les documents auxquels celles-ci se réfèrent, régissent toute commande de produits (ci-après les « Produits ») proposés à la vente sur le site <https://shop.brusselsairport.be> (ci-après « le Site »), effectuée par l'Acheteur. Le Passager (ci-après « le Passager ») évoqué dans les présentes Conditions, est défini comme toute personne en possession d'un billet d'avion valide au départ ou à destination de l'Aéroport de Bruxelles) (code aéroport IATA: BRU) ci-après l' « Aéroport ». Le fait pour un Passager de commander (ci-après la « Commande ») un produit proposé à la vente sur le Site emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions et des documents auxquels celles-ci se réfèrent.

Le Passager reconnaît que le contrat se rapportant aux Produits achetés sur le site susmentionné est conclu entre le Vendeur et le Passager et que Brussels Airport Company NV ne fait pas partie de cet accord. Par conséquent, Le Passager reconnaît qu'il doit uniquement s'adresser au Vendeur pour toute question et /ou plainte en rapport avec les produits. Le Passager reconnaît que Brussels Airport Company NV ne pourra être tenu responsable.

2.2 Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions. Lesdites modifications seront applicables aux commandes effectuées ultérieurement. Par conséquent, il est recommandé au Passager d'enregistrer ou d'imprimer une copie des présentes Conditions avant d'effectuer toute commande. Les présentes conditions ont été modifiées pour la dernière fois le 25-06-2018.

3 ACCÈS AU SITE

3.1 Le Site est public et ouvert à tout visiteur. Cependant, seuls les Passagers qui sont déjà en possession d'un billet d'avion au départ ou à destination de l'aéroport de Bruxelles, tel que spécifié à la section 2 des présentes Conditions, peuvent effectuer une commande.

Quel que soit le moment de la consultation du site par le Passager, ce dernier ne peut passer commande qu'après avoir communiqué les données à caractère personnel requises, telles que son nom, son adresse électronique, le numéro de vol, la compagnie aérienne, les aéroports d'origine et de destination et la date du vol.

Le Vendeur se réserve le droit, à son gré, de refuser tout service ou toute utilisation du Site à quiconque, à tout moment et pour quelque raison que ce soit.

3.2 En passant Commande sur le Site, le passager déclare :

- Être en capacité de contracter légalement ;
- Ne pas être soumis à une loi impérative ou à une loi d'ordre public lui interdisant de commander le produit ;
- Être majeur ;
- Être détenteur d'un billet d'avion valide au départ ou à destination de l'Aéroport de Bruxelles, tel que spécifié à la section 2 des présentes Conditions;
- Ne pas revendre les produits, ni en avoir l'intention.

Le Vendeur se réserve, par conséquent, le droit de refuser ou d'annuler toute commande, s'il a des raisons de croire que le Passager ne respecte pas les présentes Conditions. Dans tous les cas, le Vendeur décline toute responsabilité en cas d'informations erronées ou incomplètes communiquées par le Passager concernant l'un des points susmentionnés.

3.3 Le Passager s'engage à mettre en œuvre tous les efforts raisonnables afin d'éviter toute utilisation illégale de ses Codes d'Accès. Il doit en particulier s'assurer du respect des présentes Conditions par toute personne qu'il autorise à utiliser ses Codes d'Accès. Le Passager est responsable de tout préjudice susceptible de résulter de l'utilisation de ses Codes d'Accès par toute personne non autorisée. Le Vendeur décline toute responsabilité en cas d'utilisation abusive ou non conforme des Codes d'Accès.

3.4 Malgré la mise en œuvre de tous les efforts raisonnables par le Vendeur afin de rendre le Site accessible, il est possible que le Site soit inaccessible à tout moment. Le Passager comprend et accepte que le Site puisse être inaccessible à la suite de circonstances échappant ou non au contrôle du Vendeur.

4 COMMANDE SUR LE SITE ET PAIEMENT EN LIGNE

4.1 Les produits disponibles à la vente sont ceux affichés sur le Site, dans la mesure des stocks disponibles. Le Vendeur doit mettre en œuvre tous les efforts raisonnables afin d'indiquer la disponibilité en temps réel des produits sur le Site. Sans préjudice de l'article 7 des présentes Conditions, et du strict respect des droits de douane, la quantité de produits que le Passager peut commander sur le Site est limitée à :

- 10 produits dans la catégorie « Alcool », quel que soit leur volume ;
- 12 produits dans la catégorie « Parfums et Cosmétiques », quels que soient leur volume et leur taille.

Ces limitations dépendent du type de produit et peuvent parfois varier. Bien que pour les autres catégories, aucune limitation ne soit en vigueur, le Passager est averti que les produits vendus sur le Site sont uniquement destinés à un usage personnel et doivent correspondre à l'utilisation moyenne habituelle d'un foyer.

4.2 Les commandes doivent être effectuées :

- Au plus tôt 15 jours avant la date du vol (au départ ou à destination de l'Aéroport de Bruxelles) ;

- Au plus tard à 17h (heure belge) le jour précédant la date du vol (au départ et à destination de l'Aéroport de Bruxelles).

4.3 Le paiement de la commande doit être effectué en ligne par carte de crédit (traité par un Prestataire de services de paiement).

Le paiement doit être effectué par le Passager au moment de la confirmation de la commande sur le Site.

Le paiement à la livraison n'est pas accepté.

Le Vendeur ne peut en aucun cas être tenu responsable du traitement des paiements et de l'utilisation faite des données à caractère personnel du Passager par le Prestataire de services de paiement.

4.4 Une fois la commande validée et payée par le Passager, ce dernier reçoit un e-mail de confirmation de la commande (ci-après « Confirmation de la commande »). La vente est définitive une fois la Confirmation reçue par le Passager.

4.5 La Confirmation de la commande mentionne entre autres :

- L'identification du Vendeur ;
- Le prix des produits commandés ;
- Une description des produits commandés ;
- Le mode de paiement utilisé par le Passager ;
- L'adresse de facturation du Passager ;
- Les détails du vol communiqués par le Passager ;
- Le mode de livraison choisi par le Passager ;
- L'adresse de livraison et les informations utiles la concernant, telles que les heures d'ouverture et l'adresse.

5 DESCRIPTION DES PRODUITS À ÊTRE LIVRÉS

Les Produits livrés sont ceux décrits dans la Confirmation de la commande. Cependant, il est possible que les produits livrés diffèrent légèrement des Produits commandés. De telles modifications ne concernent que les caractéristiques secondaires des produits commandés (par ex. : la couleur de l'emballage, la forme du flacon de parfum, le millésime d'un vin). Le Vendeur décrit toujours ses produits avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, les images affichées sur le Site ne sont pas contractuelles. Le Vendeur n'est pas responsable des erreurs présentes dans les descriptions des produits. Néanmoins, si le Vendeur a connaissance de telles erreurs, il s'engage, dans la mesure du possible et en fonction de ses moyens, à les corriger dans les plus brefs délais.

6 PRIX

Les prix de vente sont ceux indiqués sur le Site au moment de la validation de la commande par le Passager et sur la Confirmation de commande reçue. Ils sont indiqués en Euros et incluent, le cas échéant, toutes les taxes (possibles) applicables. Ils ne tiennent pas compte des frais de douane et peuvent par conséquent varier.

7 RÉGLEMENTATION DOUANIÈRE

7.1 Nous attirons l'attention du Passager sur le fait qu'il est le seul responsable du respect de toute législation douanière applicable à l'achat des produits. Il doit en particulier respecter les limites fixées par la réglementation douanière en termes de quantités maximales autorisées en matière de produits de tabac et de boissons alcooliques. Aucun droit de douane n'est dû au sein de l'UE. En dehors de l'UE, le Passager devra s'acquitter des éventuels droits de douane sur ses commandes. Il est par conséquent recommandé au Passager de vérifier la réglementation douanière en vigueur dans le pays de destination.

7.2 Le Vendeur n'est pas responsable si les réglementations internes des compagnies aériennes et la réglementation douanière entraînent un refus de sa commande à la frontière.

8 LIVRAISON DE LA COMMANDE

8.1. Disponibilité du ou des produits commandés :

Le Vendeur a mis en place un système permettant de n'afficher sur le Site que les produits disponibles au moment où le Passager passe commande. Cependant, il est possible que les stocks de certains produits soient épuisés lorsque la commande du Passager est préparée. Ces produits ne seront donc pas livrés au Passager. Dans ce cas, le Vendeur avertira de manière proactive le Passager que ce ou ces produits sont épuisés et procédera à un remboursement via le mode de paiement utilisé par le Passager lors de l'achat initial si le Passager a sélectionné le retrait à l'arrivée ou la livraison à domicile. Si le Passager a sélectionné le retrait au départ, le Vendeur procédera au remboursement directement à la caisse.

8.2. Options de livraison :

8.2.1 Retrait au départ de l'aéroport de Bruxelles

8.2.1.1 Le Passager peut sélectionner la livraison de la Commande à l'aéroport de départ s'il est en possession d'un billet d'avion valide pour un vol au départ de l'Aéroport de Bruxelles (BRU), la livraison aura lieu dans le walkthrough du Terminal A (pour les vols Schengen) ou au walkthrough du Terminal B (pour les vols non-Schengen).

8.2.1.2 Si le Passager a sélectionné la livraison au départ de l'Aéroport de Bruxelles, le Vendeur est considéré comme ayant rempli son obligation de livraison des Produits, dès que le Passager signe l'accusé de réception présenté par un membre du personnel du point d'enlèvement. Le Passager doit présenter au personnel du point d'enlèvement une copie de la Confirmation de la commande (format papier ou électronique) et une carte d'embarquement valide (conformément aux données du vol indiquées au moment de la Commande sur le Site) afin de retirer son colis.

8.2.1.3 Le Passager est prévenu que sa Commande sera livrée dans des sacs en plastique scellés et numérotés. Pour des raisons de respect des mesures de sécurité et de la réglementation douanière, les sacs en plastique scellés ne peuvent pas être ouverts avant que le Passager ne quitte la zone de transit de son aéroport de destination. Le Vendeur ne sera pas tenu responsable de tout dommage résultant du non-respect, par le Passager, de ces mesures de sécurité et de la réglementation douanière.

8.2.1.4 Lors de la réception de sa Commande, il incombe au Passager de vérifier immédiatement si le ou les Produits livrés sont conformes aux produits commandés, sans ouvrir le sac en plastique scellé contenant le ou les Produits, afin de respecter la réglementation douanière et les mesures de sécurité. Si le ou les Produits livrés ne sont pas conformes aux produits commandés ou si un produit est manquant, il incombe au Passager de le signaler au personnel du point d'enlèvement. Dans les deux cas, un formulaire de réclamation devra être rempli par le personnel (après une comparaison approfondie de la Confirmation de commande, du récapitulatif du contenu des sacs scellés (« Récapitulatif de vente ») et des produits présents dans le sac) et le Passager respectera les procédures définies au point 9 des présentes Conditions.

8.2.1.5 Le Passager peut refuser ou accepter la livraison de sa Commande. Il est informé du fait que, pour des raisons de respect de la réglementation douanière et des mesures de sécurité, le(s) sac(s) scellé(s) contenant les Produits doivent rester fermés jusqu'à ce que le Passager quitte la zone de transit de son aéroport de destination.

8.2.1.6 Si la livraison a été refusée ou si elle a été acceptée par le Passager alors que certains produits sont manquants, le Vendeur procédera au remboursement du ou des produits manquants, dans un délai raisonnable via le mode de paiement utilisé par le Passager lors de la commande initiale.

8.2.1.7 Si la livraison a été acceptée par le Passager alors qu'un ou plusieurs produits sont différents de ceux commandés à l'origine, le Passager retournera au Vendeur le produit différent conformément aux procédures définies par le Vendeur. Une fois le ou les produits différents renvoyés, le Vendeur remboursera au Passager le prix du produit qui a été initialement commandé mais qui n'a pas été livré dans un délai raisonnable via le mode de paiement utilisé par le Passager lors de la commande initiale.

8.2.1.8 Le fait d'accepter la livraison n'affecte pas le droit de rétractation du Passager.

8.2.1.9 La Commande sera disponible au point d'enlèvement à la date du vol au départ de l'aéroport, telle que communiquée par le Passager sur le Site. Sans préjudice de l'article 13, si le Passager ne se présente pas en personne au point d'enlèvement au créneau horaire de livraison indiqué dans la Confirmation de la commande, le Service Client prendra contact avec lui dans les 48 heures après la date de départ indiquée lors de la commande, afin de trouver une solution. Si aucune solution n'est trouvée ou qu'aucun accord est conclu dans les 48 heures après la date de départ, le Contrat prendra immédiatement et automatiquement fin (sans préavis et sans autorisation préalable du tribunal) et le prix versé pour les produits sera remboursé au Passager dans un délai raisonnable via le mode de paiement utilisé par le Passager lors de la commande initiale.

8.2.2 Retrait à l'arrivée à l'aéroport de Bruxelles

8.2.2.1 Le Passager peut sélectionner la livraison à l'aéroport de destination s'il est en possession d'un billet d'avion valide à destination de l'Aéroport de Bruxelles (BRU), la livraison aura lieu au point Shop&Collect situé dans la salle de réclamation des bagages.

8.2.2.2 Si le Passager a sélectionné la livraison à destination de l'Aéroport de Bruxelles (BRU), le vendeur est considéré comme ayant rempli son obligation de livraison des Produits, dès que le Passager appose sa signature sur l'appareil électronique présenté par un membre du personnel du point d'enlèvement. Le Passager est averti qu'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) en cours de validité est requise afin de retirer la Commande. Un ou plusieurs colis contenant les produits commandés seront ensuite remis au Passager par le personnel du point d'enlèvement.

8.2.2.3 La Commande sera disponible au point d'enlèvement à la date d'arrivée prévue à l'aéroport de destination, comme indiquée par le Passager sur le Site. Sans préjudice de l'article 13, si le Passager ne se présente pas en personne au point d'enlèvement de l'aéroport, le Service Client prendra contact avec lui dans les 48 heures après la date de départ indiquée lors de la commande, afin de trouver une solution. Si aucune solution n'est trouvée ou qu'aucun accord est conclu dans les 48 heures suivant la date de départ, le Contrat prendra immédiatement et automatiquement fin (sans préavis et sans autorisation préalable du tribunal) et le prix versé pour les produits sera remboursé au Passager dans un délai raisonnable via le mode de paiement utilisé par le Passager lors de la commande initiale.

8.2.2.4 Une fois le colis retiré, il incombe au Passager de vérifier si les produits livrés sont conformes aux produits commandés, conformément à la Confirmation de la commande et au récapitulatif de la commande (jointe dans le colis).

8.2.2.5 Le fait d'accepter la livraison n'affecte pas le droit de rétractation du Passager.

8.2.2.6 Si le ou les produits livrés ne sont pas conformes à ceux commandés ou si un produit est manquant, il appartient au Passager de déposer une réclamation auprès du Vendeur et, si besoin, de renvoyer le produit différent au Vendeur, dans les conditions prévues au point 9 (« Réclamations ») des présentes Conditions Générales de Vente.

8.2.3. Livraison à domicile (Bpost)

8.2.3.1 Le Passager peut sélectionner la livraison à domicile. Le Passager peut sélectionner la livraison de sa Commande à n'importe quelle adresse en Belgique, à condition de posséder un billet d'avion à destination de l'Aéroport de Bruxelles.

8.2.3.2 S'il a sélectionné l'option « livraison à domicile », le vendeur est considéré comme ayant rempli son obligation de livraison des Produits, dès que le Passager appose sa signature sur l'appareil électronique présenté par le livreur. Le Passager est averti qu'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport) en cours de validité est requise afin de retirer la Commande. Un ou plusieurs colis contenant les produits commandés seront ensuite remis au Passager par le livreur.

8.2.3.3 Les livraisons à domicile auront lieu uniquement du mardi au samedi inclus, hors jours fériés. Dans la mesure du possible, la Commande sera livrée au Passager au plus tard 72 heures après la date du vol de départ ou d'arrivée. En cas d'absence du Passager à l'adresse indiquée lors de la livraison, le livreur apportera le colis dans un point d'enlèvement proche de l'adresse de

livraison communiquée par le Passager. Le livreur laissera un avis de passage mentionnant la localisation du colis.

8.2.3.4 Les Commandes laissées au point d'enlèvement seront disponibles pendant 14 jours. Sans préjudice de l'article 13, si le Passager ne se présente pas en personne au point d'enlèvement dans ce délai de 14 jours, le Contrat prendra immédiatement et automatiquement fin (sans préavis et sans autorisation préalable du tribunal) et le prix versé pour les produits sera remboursé au Passager dans un délai raisonnable via le mode de paiement utilisé par le Passager lors de la commande initiale.

8.2.3.5 Une fois le colis retiré, il incombe au Passager de vérifier si les produits livrés sont conformes aux produits commandés, conformément à la Confirmation de commande et au récapitulatif de commande (joint dans le sac).

8.2.3.6 Le fait d'accepter la livraison n'affecte pas le droit de rétractation du Passager.

8.2.3.7 Si le ou les produits livrés ne sont pas conformes à ceux commandés ou si un produit est manquant, il incombe au Passager de déposer une réclamation auprès du Vendeur et, si besoin, de renvoyer le produit différent au Vendeur, selon les conditions prévues au point 9 (« Réclamations ») des présentes Conditions Générales de Vente.

8.3.3.9 Frais de livraison

Les frais de livraison sont gratuits pour toute commande supérieure à 50€.

<u>Poids</u>	<u>Livraison au départ</u>	<u>Livraison à l'arrivée</u>	<u>Livraison à domicile</u>	<u>Livraison dans un point d'enlèvement Bpost ou dans un distributeur de paquets.</u>
<2kg	Gratuit	Gratuit	4€	3€
2kg – 20kg	Gratuit	Gratuit	5€	4€
>20kg	Gratuit	Gratuit	8€	5€

9. RÉCLAMATIONS

9.1. Produit(s) défectueux et garantie légale

Les Produits bénéficient de la garantie légale de conformité durant deux ans, sauf si la nature du produit implique une date de péremption plus courte. Dans ce cas, la garantie s'éteindra à cette date (par ex. : nourriture, cosmétiques).

Cette garantie couvre uniquement les défauts (vices cachés) qui existent au moment de la livraison. Une fois que le Passager a constaté le défaut, il dispose de deux mois pour en informer le Vendeur par écrit, comme décrit dans la procédure suivante :

I. Le Passager télécharge et remplit le formulaire de retour ([à télécharger ici](#)) et l'envoie à l'adresse suivante: ecustomerservice@lagardere-tr.be

II. Le Passager retourne au Vendeur, par colis postal ou en personne, le Produit(s) et le formulaire de retour dûment rempli. Il incombe au Passager d'emballer chaque Produit de telle sorte qu'il ne soit pas endommagé durant le transport. Les coûts résultants du renvoi des articles seront à la charge du Passager.

III. S'il apparaît que le Produit est bel et bien défectueux, le Vendeur déterminera les solutions possibles et les proposera au Passager (réparation ou remboursement du produit défectueux). S'il apparaît au contraire que le Produit n'est pas défectueux, le Produit sera mis à la disposition du Passager pour enlèvement au centre logistique du Vendeur ou renvoyé au Passager à ses frais.

9.2. Produit(s) endommagé(s)

Si un Produit ou l'emballage contenant le Produit est visiblement endommagé au moment de la livraison, le Passager suivra la procédure suivante :

I. Le Passager informe le Vendeur de l'existence du dommage dans les 2 jours ouvrés suivant la livraison de la Commande, de préférence en téléchargeant, en remplissant et en renvoyant au Vendeur le formulaire de retour ([à télécharger ici](#)) à l'adresse suivante :

ecustomerservice@lagardere-tr.be

II. Le Passager retourne au Vendeur, par colis postal ou en personne, le(s) Produit(s) endommagé(s), de préférence conjointement au formulaire de retour dûment rempli, et dans tous les cas dans les 14 jours suivant la notification du dommage au Vendeur par le Passager. Il incombe au Passager d'emballer chaque Produit de telle sorte qu'il ne soit pas endommagé davantage durant le transport. Le Vendeur propose au Passager un service gratuit de retour des Produits, via le réseau logistique de son partenaire, « Bpost ». Ce service est exclusivement limité aux envois effectués depuis la Belgique et n'est valide que si le Passager appose sur son colis l'étiquette de retour fournie par le Vendeur dans le colis contenant sa Commande. Il incombe au Passager de conserver cette étiquette de retour ; aucun duplicata ne sera délivré par le Vendeur. Le Passager déposera le colis contenant le(s) Produit(s) retourné(s) dans un point de collecte du réseau « Bpost » (liste des points de collecte disponible [ici](#)). Les coûts liés à tout retour depuis un pays autre que la Belgique ou via un moyen autre que celui fourni par le Vendeur sont à la charge du Passager.

III. S'il apparaît que le Produit est bel et bien endommagé, le Vendeur déterminera les solutions possibles et les proposera au Passager (remplacement, réparation ou remboursement du produit défectueux). S'il apparaît au contraire que le Produit n'est pas endommagé, le Produit sera mis à la disposition du Passager pour enlèvement au centre logistique du Vendeur ou renvoyé au Passager à ses frais.

9.3. Produit(s) manquant(s)

Si un produit est manquant dans la Commande remise au Passager, les procédures suivantes sont appliquées, à l'exception des livraisons effectuées à l'aéroport de départ :

I. Le Passager doit informer le Vendeur par écrit, dans un délai de 48 heures à compter de la date de livraison de la Commande aux coordonnées suivantes :

- par e-mail à ecustomerservice@lagardere-tr.be

- par fax au : +32 2 721 39 96
- par courrier à l'adresse suivante : Lagardère Travel Retail Belgium, Customer Service, Vliegveld 132a, 1820 Steenokkerzeel

II. Le Vendeur accusera réception de la demande du Passager, examinera le problème et si besoin, prendra contact avec celui-ci afin de rassembler des informations supplémentaires sur le problème.

III. Si le ou les Produits sont bel et bien manquants dans la Commande remise au Passager, le Vendeur remboursera au Passager le prix versé pour les produits manquants dans un délai raisonnable via le mode de paiement utilisé lors de la commande initiale.

9.4. Erreur dans le ou les Produit(s) livré(s)

Si un ou plusieurs Produits ont été livrés par erreur au Passager, la procédure suivante est appliquée, sauf en cas de livraison à l'aéroport de départ :

Le Passager télécharge et remplit le formulaire de retour [\(à télécharger ici\)](#)

Le Passager retourne au Vendeur, par colis postal ou en personne, le(s) Produit(s) livré(s) par erreur et le formulaire de retour dûment rempli, dans un délai de 14 jours à compter de la livraison de la Commande. Il incombe au Passager d'emballer chaque Produit de telle sorte qu'il ne soit pas endommagé durant le transport. Le Vendeur propose au Passager un service gratuit de retour des Produits, via le réseau logistique de son partenaire, « [Bpost](#) ». Ce service est exclusivement limité aux envois effectués depuis la Belgique et n'est valide que si le Passager appose sur son colis l'étiquette de retour fournie par le Vendeur dans le colis contenant sa Commande. Il incombe au Passager de conserver cette étiquette de retour ; aucun duplicata de cette étiquette ne sera délivré par le Vendeur. Le Passager déposera le colis contenant le(s) Produit(s) retourné(s) dans un point de collecte du réseau « [Bpost](#) » (liste des points de collecte disponible [ici](#)). Les coûts liés à tout retour effectué depuis un pays autre que la Belgique ou via un moyen autre que celui fourni par le Vendeur sont à la charge du Passager.

III. S'il apparaît qu'un ou plusieurs produits ont été livrés au Passager à la place des produits commandés, le Vendeur procédera au remboursement du prix payé pour les produits commandés mais qui n'ont pas été livrés dans un délai raisonnable via le mode de paiement utilisé par le Passager lors de la première transaction. S'il apparaît au contraire que le Produit retourné au Vendeur par le Passager est conforme à la commande du Passager, le Produit sera mis à la disposition du Passager pour enlèvement au centre logistique du Vendeur ou sera renvoyé au Passager à ses frais.

10. DROIT DE RÉTRACTATION

10.1. Droit de Rétractation

Le Passager dispose de 14 jours à compter du jour de la réception du colis par lui-même ou par une tierce personne désignée par le Passager (à l'exception du livreur), pour exercer son droit de rétractation contractuel, sans avoir à motiver sa décision, conformément à l'article 8.

Pour exercer son droit de rétractation, le Passager doit en informer le Service Client du Vendeur. Le Passager peut le faire en renvoyant le formulaire de rétractation (à télécharger ici) ou par écrit de manière non équivoque :

- par e-mail à ecustomerservice@lagardere-tr.be
- par fax au +32 2 721 39 96
- par courrier à l'adresse suivante : Lagardère Travel Retail Belgium, Customer Service, Vliegeld 132a, 1820 Steenokkerzeel

La notification de rétractation est considérée comme respectant les délais légaux si elle est envoyée avant la fin du délai de rétractation.

10.2. Conséquences de l'exercice du droit de rétractation

Si le Passager résilie le contrat, le Vendeur doit procéder au remboursement de toutes les sommes versées par le Passager, y compris les éventuels frais de livraison au Passager (à l'exception des frais supplémentaires résultant du choix, par le Passager, d'un mode de livraison plus onéreuse que le mode standard proposé par le Vendeur), après avoir réceptionné les produits dans l'état dans lequel le Passager les a reçus.

Le Vendeur procédera au remboursement via le mode de paiement utilisé par le Passager lors de la première transaction, sauf si le Passager en a convenu autrement. En aucun cas, le Passager ne supportera les frais découlant d'un tel remboursement. Le paiement interviendra dans les plus brefs délais et en aucun cas au-delà de 14 jours à compter du jour où le Passager a notifié au Vendeur sa décision de se rétracter. Le Vendeur peut, cependant, refuser de procéder au remboursement tant qu'il n'a pas reçu les produits.

10.3. Retour des Produits et coûts

Le Passager doit renvoyer les produits à l'adresse du centre logistique du Vendeur (conformément au point 10.1 des présentes Conditions), dans leur état d'origine, dans un délai raisonnable et au plus tard 14 jours à compter du jour où le passager a notifié sa décision d'exercer son droit de rétractation légal au Vendeur. Ce délai est respecté si le Passager renvoie les produits avant l'expiration de ces 14 jours. Les coûts résultants du renvoi des articles seront à la charge du Passager.

10.4. Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation susmentionné ne s'applique pas aux :

- Produits qui sont susceptibles de se détériorer ou de périmer rapidement tels que la nourriture (par exemple : le chocolat, les bonbons, etc.)
- Produits scellés qui ont été ouverts par le consommateur après la livraison, tels que les parfums, les produits cosmétiques, l'alcool et les sous-vêtements qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
- Services et produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou clairement personnalisés selon les besoins du consommateur ;
- Enregistrements audio ou vidéo ou logiciels scellés qui ont été ouverts après livraison.

11 LIMITE DE RESPONSABILITÉ

11.1 Le Vendeur n'est pas responsable de toute perte de profit, atteinte à la réputation, perte de clientèle et de tout dommage indirect, punitif, spécifique ou consécutif découlant ou relatif aux présentes Conditions, ni de la vente de tout produit par le Vendeur ou l'utilisation qui en est faite, que ce dommage repose sur un acte délictuel, une garantie, un contrat ou toute autre théorie juridique, même si le Vendeur a été averti ou est conscient de la possibilité qu'un tel dommage survienne. Par la présente, le Passager renonce et abandonne toute réclamation contre le Vendeur à l'égard de ces dommages.

11.2 Le Vendeur doit notifier au Passager tout rappel de produit à l'adresse e-mail enregistrée sur le Site. Il incombe au Passager d'avertir le vendeur de tout changement d'adresse e-mail ou s'il préfère recevoir tout rappel par un autre moyen. Le Vendeur n'est en aucun cas responsable de tout dommage causé par l'utilisation des produits après la notification d'un quelconque rappel.

11.3 Toute réclamation émanant d'un Passager concernant un dommage doit être introduite dans les deux mois à compter de la date à laquelle survient l'événement dommageable. Toute réclamation introduite en violation de la déclaration précédente est déclarée nulle et non avenue. La responsabilité du Vendeur est, dans tous les cas, limitée au prix payé pour les produits.

11.4 Les limitations et exclusions citées précédemment dans l'article 11 doivent être appliquées dans les limites autorisées par la loi impérative applicable.

12 DROIT DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

12.1 Le Site est protégé par un droit d'auteur. Il est destiné à un usage personnel et non commercial par le Passager. Celui-ci n'est pas autorisé à copier tout contenu autrement que dans le cadre du téléchargement et de la consultation d'informations sur un seul ordinateur, et/ou l'impression d'une seule copie papier. Le Passager n'est pas non plus autorisé, sans consentement écrit préalable, à reproduire, à distribuer ou à mettre en ligne ce Site sur un réseau ou d'intégrer des parties du Site à une autre page Internet.

12.2 Les textes, images, photos, logos, marques commerciales et marques déposées, mentionnés sur le Site, ainsi que les logiciels nécessaires à la gestion du Site, sont tous protégés en vertu des droits de propriété intellectuelle déposés ou non, propres au Vendeur ou à l'un de ses partenaires contractuels. Le Passager n'est pas autorisé à (ré)utiliser ou reproduire le contenu protégé de quelque manière que ce soit, ou à supprimer ou adapter le contenu protégé de quelque manière que ce soit, sans le consentement écrit préalable du titulaire du droit en question.

12.3 En utilisant les services proposés par le Site et uniquement à cette fin, le Passager se voit octroyer une licence d'utilisation du contenu protégé limitée et non exclusive, selon nos instructions et dans le respect des conditions d'utilisation du Site (consultables en ligne).

13 FORCE MAJEURE – CLAUSE D’EXONÉRATION

13.1 « Force Majeure » désigne tout événement imprévisible, indépendant de la volonté du Vendeur/ Passager, ou tout événement prévisible dont les conséquences ne peuvent être raisonnablement évitées, qui survient après la réception de la Confirmation de la commande et qui empêche le respect des présentes Conditions, dans leur intégralité ou en partie, par le Vendeur/le Passager (ce qui inclut, à titre non exhaustif, les incendies, les grèves, grèves patronales ou autres actions industrielles, les annulations de vol, les retards, tout acte ou toute interdiction de la part d’un gouvernement ou d’une autorité publique, les actes de guerre ou actes de violence en tout genre).

13.2 La notion de « Force majeure » n’inclut pas les cas où le Passager rate son vol, pour quelque raison que ce soit. Cependant, cette disposition ne s’applique pas s’il s’agit d’une correspondance qui a été manquée du fait d’un retard du premier vol.

13.3 Si un cas de « Force majeure » survient, les obligations du Vendeur/Passager sont suspendues pendant la durée du cas de Force majeure et la période de respect des obligations sera automatiquement prolongée, sans pénalité, pour une période équivalente.

13.4 Si un cas de Force majeure survient, le Vendeur doit prendre contact avec le Passager afin de trouver une solution équitable et il devra mettre en œuvre tous les efforts raisonnables afin de minimiser les conséquences d’un tel événement.

13.5 Si le cas de Force majeure entrave entièrement l’exécution du Contrat, le Contrat prendra automatiquement fin, sans engager de responsabilité et avec effet immédiat.

14 DIVERS

14.1 Intégralité

Les présentes Conditions, ainsi que la Confirmation de la commande, constituent l’intégralité du Contrat et de l’accord entre les différentes parties conformément à l’objet des présentes. Elles prévalent et remplacent tout Contrat ou Accord préalable, qu’il soit écrit ou oral, au regard de l’objet des présentes Conditions qui restent en vigueur entre les parties.

14.2 Divisibilité

Dans la mesure du possible, les dispositions des présentes Conditions doivent être interprétées de manière à être valables et applicables en vertu de la loi applicable.

Cependant, si une disposition des présentes Conditions est considérée comme illégale, nulle ou inapplicable, dans son intégralité ou en partie, alors les autres dispositions resteront (ou toute partie de ladite disposition restera) en vigueur et de plein effet comme si ladite disposition illégale, nulle ou inapplicable n’avait jamais été intégrée aux présentes. En outre, dans un tel cas, le Vendeur devra modifier et/ou remplacer la disposition nulle, illégale ou inapplicable (ou toute partie de celle-ci), de manière à ce qu’elle reflète le plus légalement possible, l’objet ou l’intention de la disposition nulle, illégale ou inapplicable.

14.3 Renonciation

Tout non-respect ou retard dans l'exécution stricte des présentes Conditions, ou tout non-respect ou retard dans l'application d'une disposition des présentes Conditions, ou toute renonciation ou période de grâce préalable à l'égard des présentes Conditions, ne peut en aucun cas être assimilé à une renonciation à toute disposition des présentes Conditions.

15 RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout litige concernant la validité, l'interprétation, l'application, l'exécution et la résiliation des présentes Conditions (mais sans que cela ne soit limitatif) sera régi par le droit belge et interprété conformément à celui-ci. Aucune règle ou disposition en matière de choix de loi ou de conflit de lois qui entraînerait l'application d'une autre juridiction ou d'une autre loi, ne sera applicable, sans préjudice de toute disposition applicable ou de la loi impérative en matière de contrats conclus avec des consommateurs. Tout litige qui ne pourrait être résolu par une discussion de bonne foi sera soumis à la compétence du tribunal de Bruxelles, sans préjudice de toute loi impérative applicable en matière de contrats conclus avec des consommateurs.

16 SERVICE CLIENT

Pour toute question ou réclamation, le Passager doit prendre contact avec le Service Client du Vendeur aux coordonnées suivantes :

Lagardère Travel Retail Belgium

Customer Service

Vliegveld 132a, 1820 Steenokkerzeel

ecustomerservice@lagardere-tr.be