



CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions de vente sont conclues entre :

D'une part :

La société Pianos Hanlet s.a.

RPM 0403.014.511

Sise à 1060 Bruxelles, rue de Livourne, 5 ci-après dénommée "Hanlet".

Joignable via :

- le numéro de téléphone : +32 2 537 88 24
- le numéro de fax : +32 2 534 15 48
- l'adresse e-mail : info@hanlet.be

Et d'autre part :

Toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat sur le site internet de Hanlet, ci-après dénommée "le client" ou "l'acheteur".

Article 1 - Objet

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre Hanlet et l'acheteur, ainsi que les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site marchand de Hanlet, que l'acheteur soit professionnel ou consommateur. L'acquisition d'un bien ou d'un service à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions de vente. Ces conditions de ventes s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celle en vigueur en magasin. Elles prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Hanlet.

Hanlet se réserve la possibilité de modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de commande par l'acheteur.

Article 2 - Caractéristiques des biens et services proposés

Les produits et services offerts sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le site Hanlet.be. Ces produits et services sont offerts dans la limite des stocks disponibles. Les stocks sont tenus à jour quotidiennement. Cependant, il peut arriver que le nombre de produits commandés soit supérieur au nombre de produits en stock. Dans ce cas vous serez prévenu par e-mail, et nous vous indiquerons la date de disponibilité de votre produit. Les photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit proposé, notamment en ce qui concerne les couleurs.

Les prix de nos produits sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises hors frais de livraison. Les prix de nos produits livrés en dehors de l'Europe sont indiqués en Euros, toutes taxes comprises sauf participation aux frais de douane éventuels et aux frais d'expédition. Les frais d'expédition dépendent de la destination et du poids du colis. Hanlet se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix affiché le jour de la commande sera le seul applicable à l'acheteur. Tout changement du taux de TVA pourra se répercuter sur le prix des produits ou des services.

Article 3 - Disponibilité

Les offres de produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le site de Hanlet, dans la limite des stocks disponibles.

Les commandes sont traitées à réception du paiement et selon la disponibilité des produits. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après une commande passée sur le site, Hanlet en informera l'acheteur par e-mail, indiquant la date de disponibilité du produit. En cas d'indisponibilité définitive du produit, Hanlet proposera à l'acheteur un produit de substitution. Si l'acheteur n'est pas intéressé par le produit proposé, le remboursement sera effectué par virement bancaire.

Pour les produits non stockés dans les entrepôts de Hanlet, les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles chez les fournisseurs. Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des produits sont fournies au moment de la passation de commande sur le site internet. Ces informations provenant directement des fournisseurs de Hanlet, des erreurs ou des modifications peuvent exceptionnellement exister.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité du produit après passation de la commande, Hanlet en informera l'acheteur par e-mail dès réception des informations reçues par ses fournisseurs. De même, il peut arriver que le nombre de produits commandés soit supérieur au nombre de produits en stock. Dans ce cas vous serez également prévenu par e-mail et nous vous indiquerons la date de disponibilité de votre produit. En cas d'indisponibilité définitive du produit, Hanlet proposera à l'acheteur un produit de substitution. Si l'acheteur n'est pas intéressé par le produit proposé, il sera remboursé par virement bancaire.

Article 4 - Commande

Sur Internet : www.hanlet.be

Par téléphone : au 02/537.88.24

L'acheteur, qui souhaite acheter un produit ou un service doit obligatoirement :

- Remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées, ainsi que toutes informations nécessaires à la livraison (y compris les codes d'accès aux portes des immeubles)
- Valider la commande après l'avoir vérifiée
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues

Pour toute commande, une copie PDF des présentes Conditions Générales de Ventes vous sera envoyée avec votre mail de confirmation de commande.

La confirmation d'une commande entraîne l'acceptation des présentes conditions 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. L'ensemble des données fournies et des confirmations seront considérées comme preuves de transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Hanlet communiquera par courrier électronique la confirmation de la commande enregistrée. Hanlet ne saurait être mis en cause et tenu pour responsable des conséquences de tout événement échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure, qui tendraient à retarder ou empêcher la passation de la commande en ligne. Certaines commandes peuvent faire l'objet de demandes supplémentaires au client. Dans ce cas, le client est prévenu par e-mail ou par téléphone des documents justificatifs à envoyer afin d'obtenir la validation définitive de sa commande.

Hanlet se réserve le droit d'annuler la commande en cas de non réception des documents justificatifs ou de réception de documents jugés non conformes. La commande du client pourra être annulée par Hanlet, pour quelque raison que ce soit, notamment en cas de défaut d'informations nécessaires à la livraison. Le client en sera tenu informé par Hanlet.

Article 5 - Modalités de paiement

Le paiement des achats réalisés sur le site Internet de Hanlet est effectué à la commande, au choix de l'acheteur :

- Par carte bancaire des réseaux CB, VISA et MASTERCARD:

Les paiements par carte bancaire sont réalisés par le biais du système sécurisé d'ogone qui utilise le protocole SSL (Secure Socket Layer) de telle sorte que les informations transmises soient cryptées par un logiciel et qu'aucun tiers ne puisse en prendre connaissance

- Par virement bancaire:

Titulaire du compte : Pianos Hanlet SA

Identification Internationale (IBAN) : BE03 3100 9114 1084

Identification Internationale de la banque (BIC) : BBRUBEBB

- Par PayPal:

PayPal est une entreprise qui propose un service de paiement sur Internet, permettant à un internaute d'envoyer ses paiements via Internet avec une adresse électronique, sans avoir à communiquer ses coordonnées de carte bancaire à chaque transaction.

Article 6 - Livraison

6.1. Généralités

Le client s'engage à transmettre, lors de la commande, toutes les informations nécessaires à la livraison afin d'en garantir la bonne fin. Le client doit notamment transmettre un numéro de téléphone auquel le transporteur peut le joindre dans la journée. Le client s'engage, pour lui-même ou pour le destinataire de la commande, à prendre livraison des marchandises à l'adresse qu'il a indiquée lors de la commande.

Lors de la livraison, le client ou le destinataire des produits, doit pouvoir, si cela lui est demandé, faire la preuve de son identité. Le client s'engage, après ouverture et vérification du contenu du ou des colis en présence du transporteur, à signer le récépissé de livraison présenté par le livreur. En cas d'avaries, livraison non conforme, panne au déballage, ou produits défectueux, le client peut se reporter à l'article 7 "Panne, avarie, retour". La livraison n'inclut pas la mise en service des appareils.

6.2. Délai d'expédition et de livraison

Le délai d'expédition s'entend hors week-ends et hors jours fériés. La commande ne sera traitée qu'à réception du paiement. Les délais de disponibilité et d'expédition débutent à partir de la date d'enregistrement et de validation du moyen de paiement.

Un délai supplémentaire est généralement à prévoir pour les envois hors de Belgique. En cas d'allongement prévisible du délai d'expédition, Hanlet s'engage à en informer le client dès que possible et par tout moyen afin que celui-ci puisse alors choisir du maintien ou de l'annulation totale ou partielle de sa commande. Le délai de livraison ne peut en aucun cas avoir pour conséquence le versement de dommages et intérêts au profit du client ou des prestataires de service de celui-ci.

6.3. Frais de participation à l'expédition

Les frais de port sont calculés avant confirmation finale de la commande par le client. Pour toute commande inférieure à 50 € TVAC les frais de port reviennent à 4,95 €. Pour toute commande supérieure à 50 € TVAC, livrée dans l'emballage d'origine et livrable en Belgique, Hanlet offre les frais de port pour une livraison à domicile au rez de chaussée. Dans les autres cas de figure, les frais de port sont calculés avant confirmation finale de la commande. La livraison des pianos acoustiques est également offerte en Belgique (dans le cadre d'une livraison groupée au-delà de 50 km de 1060 Bruxelles) sous réserve de difficultés particulières (étages, marches, podium, etc...) qui pourraient faire l'objet d'une facturation.

Article 7 – Panne, avarie, retour

7.1. Avarie de transport

Ce cas concerne les colis endommagés, les produits manquants ou détériorés. Le client portera des réserves caractérisées sur le bordereau de livraison, fera co-signer le livreur et conservera un exemplaire du document. Si le produit est endommagé, le client doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison. Ces réserves doivent être très précises. La mention "sous réserve de déballage" ne constitue pas une réserve caractérisée et n'a aucune valeur juridique. Il est alors indispensable de décrire précisément l'état de l'emballage et/ou du produit, et d'indiquer précisément les dommages (par exemple : bruits de casse, colis ouvert, emballage endommagé, déchiré, enfoncé sur le coin en bas à droite, produit rayé, enfoncé, sur le flanc gauche, colis refusé car ouvert ou endommagé lors de la livraison...).

Selon le souhait du client et en fonction des stocks disponibles, nous proposerons de réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes. Dans le cas où le client ne souhaite pas se faire réexpédier le produit initialement commandé ou un produit d'échange aux caractéristiques équivalentes, un remboursement ou un avoir sera crédité sur son compte client dans les 48h suivant la réception du colis par Hanlet. Cet avoir est valable 1 an à compter de sa date d'émission. Si le client choisit d'être remboursé, Hanlet créditera son compte du montant du produit dans les 15 jours.

Par la signature du récépissé de livraison en dehors de réserves précises, et l'acceptation des produits, le client reconnaît avoir reçu la marchandise dans un état lui donnant toute satisfaction.

7.2. Livraison non conforme à la commande en qualité ou en quantité

Dans le cas où la livraison est non conforme à la commande en qualité ou en quantité, le client doit impérativement prendre contact avec le service client par e-mail ou par téléphone.

7.3. Panne au déballage, produit défectueux

Dans le cas où le produit est défectueux, le client doit impérativement prendre contact avec le service client par e-mail ou par téléphone. Il sera envoyé au client une confirmation de prise en charge dans un délai de 48 à 72 heures pour échange standard, sous réserve de respect des conditions de retour.

Le retour des produits doit s'effectuer dans leurs EMBALLAGES D'ORIGINE, en parfait état, accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels ainsi que du formulaire de retour dûment rempli. Le client a 60 jours pour renvoyer sa marchandise. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, utilisés ou salis ne pourront pas être échangés, et feront l'objet d'une réparation payante non couverte par la garantie. Tout retour non justifié (panne non avérée, réglage, panne due à une mauvaise utilisation) sera facturé au client: frais d'intervention (tarif horaire) et de retour de la marchandise.

Article 8 - Rétractation et droit de retour

Les acheteurs, personnes physiques non professionnelles, bénéficient d'un délai de rétractation de quatorze jours calendrier, à compter du lendemain de la livraison de leur commande, pour faire retour du produit au vendeur pour échange ou remboursement.

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

Les produits retournés doivent impérativement être dans leurs emballages d'origines, en parfait état, accompagnés de tous les accessoires et notices éventuels. Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, ou utilisés ne pourront pas être repris, et seront retournés aux frais du client.

Les remboursements des produits seront effectués, dans un délai inférieur ou égal à 5 jours après réception des produits dans les entrepôts de Hanlet. Le remboursement s'effectuera exclusivement par virement bancaire.

- L'exclusion du droit de retrait n'est possible que pour les produits :

- a. qui ont été réalisés par Hanlet conformément aux spécifications du consommateur ;
- b. qui sont clairement de nature personnelle ;
- c. qui ne peuvent pas être retournés de par leur nature ;
- d. qui peuvent se détériorer ou vieillir rapidement ;
- e. dont le prix est lié aux fluctuations du marché financier, sur lequel Hanlet n'a aucune influence ;
- f. pour les journaux et les magazines individuels ;
- g. pour les enregistrements audio et vidéo et les logiciels informatiques dont le consommateur a rompu le cachetage.

- L'exclusion du droit de retrait n'est possible que pour les services :

- a. concernant le logement, le transport, une entreprise de restauration ou des activités de divertissement à exécuter à une date donnée ou pendant une période donnée ;
- b. dont la livraison a commencé avec l'accord exprès du consommateur, avant que le délai de réflexion ne soit écoulé ;
- c. concernant des paris et des loteries.

Article 9 - Responsabilité

Le vendeur, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens; sa responsabilité ne pourra 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.

Hanlet ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure et notamment en cas de grève totale ou partielle des services postaux, de transporteurs, et de catastrophes causées par inondations ou incendies. En ce qui concerne les produits achetés pour satisfaire les besoins professionnels, Hanlet n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir.

Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité du client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de Hanlet, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défectuosité ou d'exercice du droit de rétractation.

Article 10 - Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site de Hanlet sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de Hanlet. Personne n'est autorisée à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site, qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit de Hanlet.

Article 11 - Le respect de la vie privée

Les informations à caractère nominatif relatives aux acheteurs pourront faire l'objet d'un traitement automatisé. Les informations transmises par le client restent confidentielles. Hanlet s'engage à ne pas transmettre à des tiers les informations personnelles que les internautes fournissent sur son site. Celles-ci sont confidentielles.

Les données personnelles du client ne sont utilisées qu'à des fins strictement privées qui s'arrêtent à l'exécution du contrat. Pour plus d'informations veuillez consulter l'article 14.

Article 12 - Traitement des plaintes et règlement des litiges

En cas de litige les Tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents.

12.1. Traitement des plaintes

- En cas de réclamation, Hanlet dispose d'une procédure suffisamment connue et il traite la réclamation conformément à cette procédure.
- Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être remises à Hanlet dans un délai raisonnable, avec une description complète et précise, après que le consommateur a constaté les problèmes.
- Les plaintes présentées à Hanlet font l'objet d'une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte exige un délai de traitement prévisiblement plus long, Hanlet répondra dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et en indiquant au consommateur à quel moment il peut attendre une réponse plus détaillée.
- Lorsqu'un consommateur a un litige avec Hanlet et l'a déjà consulté à ce sujet, le consommateur a la possibilité de demander conseil ou de porter plainte auprès de BeCommerce. www.becommerce.be

12.2. Litiges

- Le droit belge est exclusivement applicable aux contrats entre Hanlet et le consommateur, pour autant que le droit privé international l'autorise.
- Les litiges entre le consommateur et Hanlet concernant l'établissement ou l'exécution de contrats relatifs à des produits et services à livrer ou livrés par Hanlet, compte tenu des dispositions ci-après, peuvent être présentés tant par le consommateur que par Hanlet à BeCommerce.
- Un litige n'est traité par la Commission des litiges que si le consommateur a présenté sa réclamation dans un délai raisonnable à Hanlet.
- Hanlet est lié à ce choix du consommateur de présenter un litige à BeCommerce.
- Si Hanlet demande son intervention, le consommateur devra s'exprimer par écrit dans les cinq semaines suivant une demande écrite de Hanlet pour indiquer s'il souhaite en faire de même ou s'il veut faire traiter le litige par le juge compétent. Si Hanlet n'est pas informé du choix du consommateur dans un délai de cinq semaines, Hanlet est habilité à présenter le litige au juge compétent.
- BeCommerce se prononce selon les conditions fixées dans le Règlement intérieur. Les décisions de la Commission des litiges sont prises sous la forme d'un avis contraignant.
- La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou n'en arrêtera pas le traitement si un report de paiement a été accordé à Hanlet, si celui-ci est en faillite ou s'il a mis un terme effectif à ses activités professionnelles, avant qu'un litige n'ait été traité lors d'une audience de la commission et qu'un jugement final n'ait été prononcé.

Article 13 - Conformité et Garantie

- Hanlet veille à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions légales et/ou prescriptions des autorités existant à la date de l'établissement du contrat.
- Un règlement offert en garantie par Hanlet, le fabricant ou l'importateur n'enlève en rien les droits et les réclamations que peut faire valoir le consommateur en cas de manquement au respect des obligations de Hanlet, du fait de Hanlet, sur la base de la loi et/ou du contrat à distance.
- Pianos Hanlet s.a. suit le "Code de conduite" de BeCommerce. Ce code est téléchargeable sur :
<https://www.becommerce.be/upload/Code%20de%20conduite%20du%20Label%20de%20Qualit%C3%A9%20BeCommerce20131021095912.pdf>

Article 14 - Utilisation des données personnelles du client

Nous vous invitons à visiter le site internet officiel du Gouvernement afin de vous informer sur l'ensemble des conditions :

http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Pratiques_commerce/Ventes_distance/#.VhTWi_ntlBc