

Conditions générales - conditions de livraison et de paiement

Article 1 : Identité

1.1. Identité et coordonnées :

Schaefer Shop SA
Excelsiorlaan 14
1930 Zaventem
Numéro d'entreprise : 0414.944.620

1.2. Pour nous contacter :

Téléphone : +32 2 725 00 00
Adresse e-mail : info@schaefer-shop.be
Jours ouvrables de 8h30 à 16h30

1.3. Heures d'ouverture des bureaux

Jours ouvrables de 8h30 à 16h30

Article 2 : Définitions et applicabilité

2.1. Dans le cadre du présent Contrat, les termes suivants ont chacun la définition donnée ci-dessous :

- a) Offre : l'offre que transmet Schaefer Shop via son Site web, préalablement à l'Acceptation et à la conclusion du Contrat
- b) Entreprise : les travaux exécutés par Schaefer Shop en vue d'incorporer les Produits dans les marchandises du Client
- c) Acceptation : l'acceptation par le Client d'une Offre de Schaefer Shop, de telle sorte que Client passe la commande
- d) Processus de commande : toutes les consultations et sélections sur le Site web, le Client mettant des Produits dans son panier, après quoi un Contrat est habituellement conclu
- e) Confirmation : l'e-mail par lequel Schaefer Shop confirme expressément au Client l'Acceptation de l'Offre, suite à quoi le Contrat est conclu
- f) DDP – Rendu droits acquittés (Delivered Duty Paid) : Schaefer Shop se charge de la livraison des produits à l'adresse indiquée par le client. Nous prenons en charge les frais de livraison ainsi que les risques liés au transport. Les frais tels que les droits de douane, taxes, formalités douanières et autres coûts éventuels mentionnés dans le contrat sont à la charge du client
- g) Client : Toute personne physique ou morale qui conclut un contrat avec Schaefer Shop dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale
- h) Jour : jour calendrier, y compris les samedis, dimanches et jours fériés
- i) Jour ouvrable : du lundi au vendredi inclus, à l'exclusion des jours fériés.
- j) Contrat : le contrat concernant un ou plusieurs Produits ou Services, conclu entre Schaefer Shop et le Client, quelle que soit le mode de conclusion de ce contrat
- k) Parties : le Client et Schaefer Shop
- l) Schaefer Shop : Schaefer Shop SA, dont le siège social est établi à 1930 Zaventem, Excelsiorlaan 14, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0414.944.620
- m) Service : les services fournis par Schaefer Shop, à l'exclusion de la livraison de Produits et de l'Entreprise

- n) Produit(s) : les produits qui sont proposés via le Site web et dans le showroom ou présentés dans le catalogue de Schaefer Shop
- o) Déclaration de confidentialité : la déclaration dans laquelle Schaefer Shop expose le mode de collecte et de traitement des données à caractère personnel, les fondements juridiques et les finalités du traitement ainsi que les droits des personnes concernées/du Client et les obligations de Schaefer Shop, à consulter via la Déclaration de confidentialité (<https://www.schaefer-shop.be/fr/protection-des-donnees>)
- p) Site web : <https://www.schaefer-shop.be/>, c'est-à-dire le site web et le Web Shop de Schaefer Shop

2.2. Les présentes conditions générales font partie intégrante de tous les contrats conclus par Schaefer Shop avec les Clients.

Si, outre les présentes conditions générales, des conditions particulières sont également d'application, les conditions particulières sont toujours communiquées au préalable. En cas de divergence entre les dispositions des conditions particulières et les présentes conditions générales, les conditions particulières prévalent.

2.3. En utilisant le Site web, en s'y inscrivant et/ou en passant une commande, le Client marque son accord avec les présentes conditions générales et tous les droits et obligations tels que mentionnés sur le Site web et les dispositions de la Déclaration de confidentialité.

2.4. Schaefer Shop se réserve le droit de modifier et/ou compléter à tout moment les présentes conditions générales. Les conditions générales modifiées s'appliqueront uniquement aux commandes futures.

Article 3 : Inscription

3.1. Seules les entreprises ou entités inscrites à la Banque-Carrefour des Entreprises peuvent s'inscrire sur le Site web.

L'inscription est toujours gratuite.

3.2. Schaefer Shop se réserve le droit de procéder aux vérifications suivantes :

- le respect de la condition prévue à l'article 3.1, par exemple en contrôlant l'inscription du Client à la Banque-Carrefour des Entreprises,
- la solvabilité du Client, notamment par la consultation d'informations auprès d'agences externes de renseignement financier, la vérification de l'historique de paiement chez Schaefer Shop ou l'analyse de données financières publiques telles que les comptes annuels.

3.3. Le Client doit informer Schaefer Shop des modifications éventuelles apportées à la Banque-Carrefour des Entreprises, à la structure du groupe ou à sa situation financière.

Article 4 : L'Offre

4.1. Chaque Offre est destinée à des entreprises industrielles, commerciales, artisanales ou à des commerces spécialisés.

4.2. L'Offre s'entend toujours sans engagement, sauf lorsque l'Offre est représentée dans l'offre dans laquelle il est expressément prévu un délai d'Acceptation. Le cas échéant, l'Offre deviendra automatiquement caduque à l'expiration de ce délai.

Chaque offre, peu importe qu'il ait été prévu un délai d'Acceptation, expira si les Produits ne sont plus proposés par Schaefer Shop.

4.3. Dans les cas où une Offre n'aurait qu'une durée de validité limitée ou se ferait sous conditions, ceci est expressément mentionné dans l'Offre.

4.4. La présentation des Produits sur le Site web ou dans le catalogue est non contraignante. Les informations relatives au poids, aux dimensions, à la capacité, aux performances, aux couleurs, etc. sont des valeurs indicatives et s'entendent à seule fin de vous guider.

4.5. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'Offre par le Client.

Si Schaefer Shop utilise des illustrations, celles-ci une représentation fidèle à la réalité des Produits. Ces illustrations peuvent contenir des accessoires et/ou du matériel de décoration qui ne font pas un élément du Produit ou de l'Offre.

En cas de modifications techniques apportées à un Produit, par exemple en raison de progrès technologiques, d'adaptations accessoires et d'évolutions ou de différences de couleur, il peut arriver que Schaefer Shop fournisse un Produit qui diffère sur ces plans de la description ou de l'illustration figurant dans l'Offre.

4.6. En raison de la longue période de validité de notre offre catalogue, Schaefer Shop se réserve le droit d'ajuster les prix indiqués – également dans l'intérêt du Client – pour autant qu'il existe un motif valable et justifiable. Parmi ces motifs figurent, par exemple, une hausse des prix des matières premières, des coûts de production, des frais de transport ou une modification de la TVA. Les prix indiqués dans les catalogues et autres supports imprimés sont donnés à titre indicatif et ne sont pas contractuels. Seuls les prix qui sont indiqués tant dans l'Offre que la Confirmation engage les Parties. Les prix indiqués dans l'Offre, les promotions ou une offre ne s'appliquent pas automatiquement aux commandes futures. La liste de prix en ligne actuellement en vigueur a priorité sur toutes les offres précédentes et entraîne la perte de validité de celles-ci.

4.7. Tous les prix mentionnés dans l'Offre sont des prix nets en euros, à majorer de la taxe sur la valeur ajoutée légale (en Belgique). Les prix des coûts d'impression viennent s'ajouter aux Produits destinés à des fins publicitaires.

Le prix total est affiché à la fin du Processus de commande, avant que le Client ne s'engage à une obligation de paiement dans son Acceptation. Le Client ne peut poursuivre le Processus de commande qu'en sélectionnant un mode de paiement et en cliquant ensuite sur le bouton « Acheter maintenant » à la page suivante, créant ainsi l'obligation de paiement telle que définie à l'article 8 dans le chef du Client.

4.8. Sauf convention contraire ou mention expresse contraire dans l'Offre, un montant forfaitaire limité de 8,00 € (hors TVA) sera imputé pour l'emballage, la livraison et l'assurance transport sauf stipulation particulière ou clause spéciale dans l'offre.

En revanche, pour les articles marqués d'un logo « Départ Usine », les frais de livraison réels sont facturés en plus. Ces frais sont tributaires de la situation et des spécificités du client sur place et qui

ne sont pas communiqués lors de la commande dans la boutique en ligne. Schaefer Shop se réserve le droit de communiquer ces frais ultérieurement.

4.9. Les erreurs ou fautes manifestes dans l'Offre n'engagent pas Schaefer Shop.

Schaefer Shop n'est pas tenue à l'exécution d'un Contrat dans lequel des Produits ont été proposés à un prix manifestement trop bas par erreur ou à la suite d'une défaillance technique.

Article 5 : Naissance du Contrat

5.1. Le Client procède à l'Acceptation de l'Offre en cliquant sur le bouton « Acheter maintenant », par lequel le Client passe une commande contraignante pour les Produits qu'il a mis dans son panier. Le Contrat n'est conclu que par la Confirmation par Schaefer Shop après l'Acceptation de l'Offre ou en cas d'invitation à payer (par exemple, paiement anticipé, PayPal, carte de crédit).

En cas d'Acceptation en dehors du Site web, le Contrat est conclu après la Confirmation écrite par Schaefer Shop.

5.2. Pour la Confirmation, Schaefer Shop dispose d'un délai de deux Jours ouvrables à compter de l'Acceptation.

Article 6 : Exécution du Contrat et livraison des Produits

6.1. Sauf convention écrite contraire, la livraison des Produits a lieu exclusivement en Belgique.

Si les Parties conviennent que la livraison s'effectue en dehors du territoire belge – par exemple à une filiale étrangère d'un Client belge – la livraison se fait Ex Works (départ usine) conformément aux Incoterms® 2020. Cela signifie que Schaefer Shop remplit son obligation de livraison en mettant les marchandises à disposition dans ses locaux ou en tout autre lieu convenu. À partir de ce moment, le Client assume l'ensemble des risques, frais, formalités douanières et responsabilités liés au transport.

6.2. Sauf si le paiement après émission de la facture est autorisé, Schaefer Shop ne procède à la livraison des Produits qu'après réception du paiement ou réception de la confirmation de paiement.

6.3. La livraison a lieu à l'adresse indiquée par le Client.

6.4. Sauf convention contraire expresse, les délais de livraison mentionnés dans le Contrat n'engagent pas Schaefer Shop et s'entendent à titre purement indicatif. Le Client n'a pas le droit de demander la résolution du Contrat ou une indemnité/intervention en cas de dépassement de ce délai.

- Pour les Produits qui doivent être imprimés, les délais de livraison s'appliquent par commande, comme indiqué dans la Confirmation.
- La livraison a lieu DDP, à moins que des conditions de livraison particulières soient stipulées, mentionnées dans l'Offre, ou si l'un des symboles suivants est indiqué dans l'Offre :



Pour les commandes d'un montant total inférieur à 50,00 €, un montant forfaitaire est imputé, comme indiqué à l'article 4.8. Ces frais supplémentaires sont indiqués comme « Frais de traitement de commande » dans le panier d'achat.



Les articles portant ce symbole sont livrés gratuitement au rez-de-chaussée. Le transport dans les escaliers est possible moyennant un supplément.



La livraison a lieu Ex Works Zaventem. Le Client est tenu aux frais de livraison et le risque est transféré au moment où les Produits quittent les entrepôts de Schaefer Shop à Zaventem.

Dans le cas où la livraison de Produits et/ou de Services ne peut avoir lieu au moment indiqué ou convenu, pour une raison indépendante de Schaefer Shop, le risque est transféré au Client à ce moment-là.

6.5. Si la livraison ne peut avoir lieu en raison d'un cas de force majeure, Schaefer Shop a le droit de reporter la livraison aussi longtemps que dure le cas de force majeure. Par force majeure, il faut entendre toute circonstance étrangère et indépendante de la volonté raisonnable de Schaefer Shop dont ce dernier ne pouvait raisonnablement prévoir la survenance et les conséquences. Les circonstances ci-dessous constituent notamment des cas de Force majeure, sans que cette liste ne soit exhaustive :

- perturbations/interruptions du Site web, des services de télécommunication et/ou de paiement, étrangères et indépendantes de la volonté raisonnable de Schaefer Shop, et dont ce dernier ne pouvait raisonnablement prévoir la survenance et les conséquences;
- grèves, lock-out ou autres conflits sociaux, en ce compris les conflits dans les services de télécommunications / services postaux;
- une modification importante de la législation applicable aux Produits proposés à la vente;

6.6. Schaefer Shop se réserve le droit de livrer la commande du Client en plusieurs parties pour autant que cela soit favorable à un traitement plus rapide.

Si le Client ne respecte pas ses engagements, Schaefer Shop a toujours le droit de reporter la livraison des Produits sans être redevable, le cas échéant, de dommages et intérêts envers le Client.

6.7. Des conditions particulières, transmises au Client à la première demande, sont d'application en cas de livraisons sur des exhibitions.

Article 7 : Message publicitaire

7.1. En cas de commande avec message publicitaire, Schaefer Shop se réserve le droit de livrer une quantité supérieure ou inférieure de 10 %. Les Produits sur lesquels la publicité est apposée ne peuvent pas être remplacés conformément à l'article 12.

7.2. En cas de Produits finis, le Client déclare, à l'attribution du Contrat, qu'il peut légitimement apposer la marque correspondante ou qu'il a obtenu l'autorisation du propriétaire de la marque à cet effet. Le Client est tenu de ne pas léser les droits de tiers par l'utilisation de la marque.

7.3. Le Client prémunira intégralement Schaefer Shop contre toute action qui serait introduite par un tiers contre Schaefer Shop en raison d'une infraction à tout droit de propriété intellectuelle dans le cadre du message publicitaire apposé.

Article 8 : Conditions de service

8.1. Des Produits fabriqués sur mesure sont disponibles sur demande pour des Produits avec mention correspondante dans la description de l'Offre ou si l'un des symboles suivants est affiché dans l'Offre :



Pour les gammes de mobilier portant ce symbole, Schaefer Shop propose au Client un service de montage optimal. Le prix de ce montage peut être demandé par le Client ou peut faire partie d'une offre.



Les articles portant ce symbole sont livrés en pièces détachées. Montage simple grâce à des explications détaillées.

8.2. En cas d'entreprise de travaux, Schaefer Shop est tenue à une obligation de moyens et exécutera les travaux convenus avec le soin nécessaire. Le Client ne pourra engager la responsabilité de Schaefer Shop que s'il prouve que celle-ci n'a pas fait preuve de la diligence requise.

8.3. Les réclamations concernant les services ou marchandises livrés doivent être communiquées par écrit à Schaefer Shop dans un délai de 10 jours après la réception ou la découverte du défaut. La notification peut se faire par courrier recommandé ou par tout autre moyen de communication écrit permettant d'en apporter la preuve.

Article 9 : Paiement

9.1. Moyens de paiement

Le Client peut payer via les moyens de paiement proposés lors du processus de commande,

notamment le paiement anticipé, Bancontact, PayPal, carte de crédit (Visa et MasterCard) ou paiement sur facture.

Schaefer Shop se réserve le droit d'exclure certains moyens de paiement. Cela est clairement indiqué pendant le processus de commande.

En cas de paiement via PayPal, le Client accepte les conditions d'utilisation et la déclaration de confidentialité de PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. en vigueur au moment du paiement.

Les conditions d'utilisation de PayPal peuvent être consultées sur www.paypal.com.

En cas de paiement par carte de crédit, une autorisation est effectuée lors de la passation de la commande et le montant est réservé ou débité.

Si le Client opte pour un paiement sur facture, il est tenu de payer celle-ci dans un délai de 30 jours à compter de la date de facture.

Schaefer Shop se réserve le droit de vérifier la solvabilité du client.

9.2. Facturation électronique

À partir du 1er janvier 2026, les factures émises entre entreprises assujetties à la TVA en Belgique doivent satisfaire aux obligations légales en matière de facturation électronique.

Le Client est seul responsable de disposer des moyens techniques nécessaires pour recevoir des factures électroniques structurées via le réseau Peppol et doit disposer d'un compte Peppol actif.

Le Client est responsable de tout dommage subi par Schaefer Shop en raison du non-respect de cette obligation, y compris, mais sans s'y limiter, les retards de paiement, les frais administratifs et de traitement supplémentaires ainsi que les éventuelles conséquences fiscales.

9.3. Délai de paiement

Sauf convention expresse et écrite contraire, toutes les factures sont payables dans le délai mentionné sur la facture et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de facture.

9.4. Contestation des factures

Toute contestation relative à une facture doit, à peine de déchéance, être communiquée par écrit et de manière motivée dans un délai de huit (8) jours ouvrables suivant la date de facture.

À défaut, la facture est réputée définitivement acceptée.

Les réclamations concernant les Produits, le Service, les travaux ou les remarques relatives à une facture ne donnent pas le droit de suspendre le paiement, sauf accord exprès et écrit contraire.

9.5. Non-paiement

Toute facture non payée à l'échéance est automatiquement majorée d'intérêts au taux de référence augmenté de 7 points de pourcentage, arrondi au demi-point de pourcentage le plus proche (art. 5 de la loi du 02/08/2002).

En outre, une indemnité forfaitaire de 10 % du montant de la facture impayée est ajoutée, sauf si les frais réels de recouvrement, y compris les éventuels frais juridiques, sont plus élevés (art. 6 de la loi du 02/08/2002).

Le non-paiement à l'échéance rend immédiatement et automatiquement exigibles toutes les autres créances de Schaefer Shop à l'encontre du Client.

9.6. Remboursements

Les éventuels remboursements sont effectués via le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client, sauf accord contraire.

Article 10 : Délai de garantie

10.1. Sauf convention ou mention contraire dans l'Offre, le délai de garantie (de qualité) est de 2 ans.

10.2. Si le délai de garantie ne s'applique pas à un Produit, l'un des symboles suivants est mentionné dans l'Offre :



Un délai de garantie de qualité de 30 ans.



Un délai de garantie de qualité de 10 ans.



Un délai de garantie de qualité de 5 ans.



Un délai de garantie de qualité de 4 ans.



Le délai de garantie de qualité de 3 ans.



Le délai de garantie normal de 2 ans.



Un délai de garantie réduit de 1 an.

En l'absence d'un de ces symboles, le délai de garantie mentionné dans la description du produit de l'Offre s'applique et, à défaut de mentions expresses du délai de garantie, le délai normal de garantie de deux ans visé à l'article 10.1 est d'application.

10.1.1. Exclusion de la garantie

- La garantie ne s'applique pas si le Client a transformé, traité ou incorporé les Produits ou pour l'usure normale ou les vices résultant de l'utilisation impropre des Produits ou pour des denrées alimentaires.
- Un Produit est réputé conforme au Contrat :
 - a) s'il est conforme à la description donnée dans l'Offre;
 - b) s'il convient à l'utilisation à laquelle les Produits du même type sont habituellement destinés;
 - c) s'il offre la qualité et les prestations normales pour des Produits du même type et que le Client peut raisonnablement attendre, compte tenu de la nature du Produit et des éventuelles communications faites publiquement par Schaefer Shop à propos de ses caractéristiques particulières, à savoir par la publicité et l'étiquetage;
 - d) s'il convient à toute utilisation particulière souhaitée par le Client que celui-ci a communiquée à Schaefer Shop lors de la conclusion du Contrat et que Schaefer Shop a acceptée par écrit. À défaut d'acceptation expresse de cette utilisation particulière, Schaefer Shop ne peut en aucun cas être tenu par cette disposition.
- Le Client ne peut invoquer la garantie que s'il démontre une non-conformité et à condition que cette non-conformité ne soit pas négligeable. Il n'est pas question de non-conformité si les matériaux des Produits subissent une légère altération de la couleur.
Le Client ne peut faire appel à la garantie si la non-conformité résulte d'un montage fautif ou impropre par le Client ou le tiers désigné par lui ou du non-respect des instructions d'utilisation et de nettoyage de Schaefer Shop.

10.1.2. Exercice de la garantie

- Le Client doit contrôler les Produits immédiatement après réception et, si des défauts apparaissent, en informer Schaefer Shop immédiatement par écrit, au plus tard une semaine après la livraison.
À défaut de notification écrite d'un quelconque vice, les Produits sont réputés conformes au Contrat, à moins qu'il ne s'agisse d'un vice caché qui ne peut être constaté par l'exécution d'un contrôle approfondi. Si, pendant la période de garantie, il s'avère que le Produit est entaché d'un vice caché, le Client doit le signaler sans délai à Schaefer Shop et ce, au plus tard une semaine après la constatation du vice. Dans les autres cas, le Client est censé accepter les vices cachés.
- Dans le cas où le Client peut faire appel à la garantie et le signale conformément au point 12.1, Schaefer Shop – à sa totale discrétion – procèdera à la réparation ou au remplacement du Produit.
Toutefois, après la constatation de la non-conformité, les Parties peuvent convenir de toute forme de dédommagement.
- Compte tenu de la nature du Produit et du vice, Schaefer Shop a le droit de ne pas donner suite à l'exercice de la garantie avant le paiement intégral des Produits correspondants par le Client.
- Dans la mesure où des tiers, en particulier des fabricants de Produits, pourraient accorder leurs propres garanties, le Client est tenu, sur cette base, d'adresser exclusivement ses prétentions de garantie éventuelles au tiers concerné en tant que garant, conformément aux dispositions correspondantes du tiers concerné en matière de garantie.

10.3. Aucun délai de garantie de qualité ne s'applique aux consommables.

10.4. Le délai de garantie commence toujours à courir à la date de la facture.

En cas d'exercice du droit à la garantie conformément à l'article 12, aucun nouveau délai de garantie ne commence à courir. Pour les Produits réparés ou remplacés, le délai de garantie initial est toujours d'application.

Article 11 : Garantie Confort et Garantie Top

Nos garanties sont une extension de la garantie légale et sont complémentaires. Les garanties ne limitent pas vos droits légaux à la garantie en cas de défaut, ni les droits légaux à la responsabilité du fait des produits.

Nous proposons donc une garantie de confort de 3, 5 ou 10 ans sur de nombreux produits, et même une garantie de 30 ans sur certains produits. Nos garanties sont une prestation volontaire pour les produits ou parties de produits que nous avons commercialisés à l'origine et qui présentent des défauts de matériel ou de fabrication. Elles ne doivent pas être payées en plus, mais sont couvertes de manière standard avec le prix d'achat.



Un délai de garantie de qualité de 10 ans.



Un délai de garantie de qualité de 5 ans.



Le délai de garantie de qualité de 3 ans.

En l'absence d'un de ces symboles, le délai de garantie mentionné dans la description du produit de l'Offre s'applique et, à défaut de mentions expresses du délai de garantie, le délai normal de garantie de deux ans visé à l'article 10.1 est d'application.

Article 12 : Conditions de garantie

12.1. Garantie Confort



Un délai de garantie de qualité de 10 ans.



Un délai de garantie de qualité de 5 ans.



Le délai de garantie de qualité de 3 ans.

La Garantie Confort garantit l'absence de défauts de matériaux et de fabrication pour une période de garantie de trois, cinq ou dix ans, mais pas l'usure et la détérioration.

À qui s'applique la garantie ?

La garantie confort s'applique aussi bien aux consommateurs qu'aux personnes physiques ou morales qui utilisent nos produits à des fins professionnelles/commerciales, mais uniquement à l'acheteur initial sur présentation de la facture originale existante ou d'une copie de la facture.

Quelle est la durée de la garantie ?

La période de garantie commence à la date de la facture et s'étend sur trois, cinq ou dix ans.

Quels sont les produits couverts par la garantie ?

La garantie confort s'applique exclusivement aux produits portant les logos de garantie de trois, cinq ou dix ans.

Quelles sont les prestations dont je bénéficie en cas de garantie ?

En cas de garantie, une livraison de remplacement ou une réparation est effectuée au choix de Schaefer Shop.

12.2. Garantie Top



Un délai de garantie de qualité de 30 ans.

Lors de l'achat, nous vous accordons une garantie de 30 ans sur les matériaux et la fabrication de nos produits marqués "Top-Garantie".

À qui s'applique la garantie ?

La Garantie Top s'applique aussi bien aux consommateurs qu'aux personnes physiques ou morales qui utilisent nos produits à des fins professionnelles/commerciales, mais uniquement à l'acheteur initial sur présentation de la facture originale existante ou de la copie de la facture.

Quelle est la durée de la garantie ?

La période de garantie commence à la date de facturation et est valable 30 ans.

Quels sont les produits couverts par la garantie ?

La promesse de garantie de 30 ans s'applique uniquement aux produits portant la mention "Top Garantie".

Quand y a-t-il un cas de garantie et quand n'y en a-t-il pas ?

Un cas de garantie se produit lorsque, malgré une utilisation conforme, le produit présente un défaut dû à un vice de matériau ou de fabrication. Sont exclus de la garantie l'usure régulière due à une sollicitation mécanique, les défauts résultant d'une utilisation ou d'un stockage inappropriés, la destruction par des effets physiques ou chimiques violents, tous les composants mobiles, ainsi que tous les composants électroniques et les équipements de fonctionnement intégrés aux produits. De même, les dégradations purement optiques (par exemple, une légère décoloration) et autres écarts mineurs par rapport à la qualité théorique, qui ne sont pas significatifs pour l'aptitude à l'utilisation du produit, ne sont pas considérés comme des défauts au sens de la garantie et ne justifient donc pas un droit à la garantie.

Quelles sont les prestations que je reçois en cas de garantie ?

En cas de garantie, vous recevez, au choix de Schaefer Shop :

- un remboursement du prix d'achat initial,
- une réparation gratuite du produit,
- un échange gratuit contre un produit équivalent.

Les frais de transport pour l'enlèvement et le transport de retour en cas de réparation ou de livraison de remplacement sont pris en charge par Schaefer Shop pendant les 10 premières années suivant la livraison. Après l'expiration de la période de 10 ans, vous devez organiser l'enlèvement à vos propres frais.

Article 13 : Règles générales pour la Top-Garantie et la Garantie Confort

Comment faire valoir un droit à la garantie ?

Les demandes de garantie doivent être soumises par écrit à Schaefer Shop avant la fin de la période de garantie. Pour faire valoir votre droit à la garantie, veuillez nous contacter par e-mail : info@schaefer-shop.be ou par écrit à Schaefer Shop NV, Excelsiorlaan 14, 1930 Zaventem.

Notre service clientèle vérifiera s'il s'agit d'un cas de garantie et conviendra avec vous de la marche à suivre. La condition préalable à la mise en œuvre de la garantie est la présentation d'une copie de la facture et, sur demande, de photos ou d'images du produit et du défaut incriminé.

Qui est le garant ?

Le garant pour la garantie Top et la garantie Confort est : Schaefer Shop SA, Excelsiorlaan 14, 1930 Zaventem, tél. : 02 725 00 00, e-mail : info@schaefer-shop.be.

Où s'appliquent les garanties ?

Zone géographique couverte par les garanties : Belgique.

La période de garantie recommence-t-elle après un service de garantie ?

En cas d'intervention sous garantie, la période de garantie se poursuit et ne recommence pas.

Que se passe-t-il en cas de garanties supplémentaires de tiers ?

Si d'autres tiers, notamment des fabricants de marchandises, accordent leurs propres garanties, les éventuels droits de garantie du client sont exclusivement dirigés contre le tiers en question en tant que garant et selon les conditions de garantie respectives du tiers.

Article 14 : Responsabilités

14.1. En cas de non-respect par Schaefer Shop de ses obligations telles que prévues dans le Contrat, la responsabilité de Schaefer Shop est limitée à un montant raisonnable, sans toutefois excéder le montant de la facture à laquelle se rapporte le Contrat. Cette limitation ne s'applique qu'aux fautes légères.

14.2. Schaefer Shop décline toute responsabilité pour les dommages indirects, tels que le manque à gagner, la perte d'économies, les opportunités commerciales manquées, la perte de données, les dommages causés à des tiers, les dommages commerciaux, les pertes d'exploitation ou les frais de personnel.

Article 15 : Résolution du Contrat

15.1. En cas d'inexécution du Contrat à la suite d'un manquement grave du Client, Schaefer Shop est en droit de procéder à la résolution du Contrat par notification écrite, sans mise en demeure, ni intervention judiciaire préalables. Les Parties conviennent que le défaut de paiement des factures échues et le non-respect des obligations visées à l'article 14 constituent notamment un manquement grave.

15.2. Le cas échéant, Schaefer Shop a droit à une indemnisation proportionnelle au préjudice qu'il a subi. Les Parties conviennent que cette indemnité raisonnable corresponde au moins à 20 % du prix prévu dans le Contrat, étant entendu que Schaefer Shop a toujours le droit de prouver un préjudice supérieur.

Article 16 : Réserve de propriété

16.1. Les Produits livrés restent la propriété de Schaefer Shop jusqu'au paiement intégral, peu importe qu'elles aient été façonnées ou mises en gage.

Cette réserve de propriété concerne également tous les accessoires, comme les frais de la transaction, d'emballage et de transport, les intérêts moratoires, etc. Les acomptes payés par le

Client peuvent être utilisés par Schaefer Shop pour indemniser la diminution de valeur et/ou des accessoires précités.

16.2. Les Produits sur lesquels porte la réserve de propriété ne peuvent être vendus à des tiers ni donnés en gage à des tiers pour quelque sûreté que ce soit avant leur paiement intégral.

16.3. Le Client est tenu d'informer immédiatement Schaefer Shop par écrit si les Produits sont vendus à des tiers ou si des tiers exercent certains droits sur ces Produits.

Le Client peut revendre des Produits auxquels s'applique la réserve de propriété ou les transmettre de quelque autre manière que ce soit uniquement si ces opérations relèvent de ses activités commerciales normales et ont lieu dans le cadre de relations commerciales normales, moyennant le respect des conditions suivantes :

le Client convient au moins avec son client d'une réserve de propriété similaire;

toutes les créances du Client vis-à-vis de tiers résultant de telles transactions sont cédées à Schaefer Shop à la pleine satisfaction de toutes les prétentions que Schaefer Shop fait valoir vis-à-vis du Client, le Client s'engageant à en informer le tiers ou à reprendre cette cession dans le contrat entre eux si un contrat écrit est conclu.

Article 17 : Droits de propriété intellectuelle

17.1. Schaefer Shop accorde aux Clients l'accès au Site web à la seule fin de son utilisation.

17.2. Schaefer Shop conserve le droit de propriété complet et exclusif des différentes données transmises dans le cadre du Contrat, conformément à la loi du 31 août 1998 transposant en droit belge la directive européenne du 11 mars 1996 concernant la protection juridique des bases de données.

Tous les droits de propriété intellectuelle au sens large reviennent à Schaefer Shop, ses fournisseurs et partenaires ou tout autre ayant droit. Il est interdit au Client d'utiliser ces droits de propriété intellectuelle, sauf autorisation expresse préalable de Schaefer Shop ou en cas d'usage privé.

17.3. La copie totale ou partielle du catalogue de Schaefer Shop est strictement interdite.

Article 18 : Confidentialité

18.1. Dans le cas où certaines informations relatives au Contrat ou aux Produits sont confidentielles ou considérées comme confidentielles par le Client et que cela a été communiqué à Schaefer Shop, les Parties s'abstiendront de les communiquer à des tiers, sauf si :

- une des Parties a obtenu l'autorisation écrite préalable de la Partie qui les lui a révélées;
- les informations concernées sont connues du public; ou
- les informations concernées doivent être divulguées en vertu d'une disposition légale ou d'une décision judiciaire ou administrative.

18.2. Cette obligation s'applique pendant la durée du Contrat et jusqu'à deux (2) ans après la fin du Contrat, quel que soit le mode de résiliation.

Article 19 : Traitement des données à caractère personnel

19.1. Schaefer Shop conserve les données des Clients en toute sécurité. Les données à caractère personnel sont toujours traitées de manière confidentielle.

19.2. Le mode de traitement des données à caractère personnel par Schaefer Shop est exposé en détail dans la Déclaration de confidentialité (<https://www.schaefer-shop.be/fr/protection-des-donnees>).

19.3. Dans le cadre de l'exécution du Contrat, Schaefer Shop ne partage vos données personnelles qu'avec des partenaires soigneusement sélectionnés, uniquement à des fins de livraison, de prestation de services, d'amélioration de votre expérience utilisateur pendant le processus de commande et de communication marketing concernant des promotions. Les partenaires et leur rôle sont les suivants :

- Partenaires logistiques (tels que bPost, AGX, DPD, Jos Dusseldorp BV, Kuehne+Nagel, Fedex, GLS) : pour le traitement et l'exécution de la livraison de votre commande.
- Partenaires de distribution et d'approvisionnement (tels que Ceha, Adveo, WSM, Bauer, Legamaster, Visual Workplace) : pour la gestion des stocks et la distribution des produits.
- Place de marché en ligne (Mercateo, Bol) : pour faciliter les commandes via des tiers.
- Partenaires de paiement (PayPal, EVO Payments International Europe GmbH pour Visa/MasterCard, Bancontact) : pour le traitement de vos paiements.
- Services en ligne : afin d'optimiser le fonctionnement de la boutique en ligne, Schaefer Shop utilise des cookies qui permettent d'utiliser des logiciels tiers et d'analyser ainsi les données des utilisateurs. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans notre déclaration de confidentialité (<https://www.schaefer-shop.be/fr/protection-des-donnees>).
- Autres partenaires : uniquement lorsque cela est explicitement mentionné et dans un but clairement défini.

Schaefer Shop veille à ce que ces partenaires utilisent vos données personnelles uniquement aux fins mentionnées et conformément à la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée.

19.4. Schaefer Shop se réserve en outre le droit de contrôler la solvabilité des Clients préalablement à la livraison d'une Commande. À cette fin, les données des Clients concernés sont également communiquées à des agences de crédit et à des entreprises liées.

Article 20 : Intégralité du Contrat – Abandon de droit

20.1. Le Contrat comprend l'intégralité de l'entente entre Schaefer Shop et le Client et remplace tous les documents antérieurs éventuels.

20.2. Les conditions générales d'achat ou autres conditions du Client ne sont pas opposables à Schaefer Shop.

20.3. Le fait qu'un droit ne soit pas revendiqué ou utilisé ou qu'une sanction ou une procédure ne soit pas appliquée, ainsi que le défaut d'introduction d'une action par Schaefer Shop, n'impliquent en aucune manière une renonciation ou un abandon de droit.

Article 21 : Divisibilité

21.1. La nullité ou le caractère inexécutoire, en tout ou en partie, d'une ou de plusieurs clauses du Contrat n'a aucune influence sur la validité des autres clauses.

21.2. Le cas échéant, la clause nulle ou inexécutoire sera réputée de plein droit avoir été remplacée par une clause qui se rapproche autant que possible de l'intention commune initiale des Parties.

Article 22 : Droit applicable et tribunal compétent

22.1. Tout litige résultant de la conclusion, de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat ou relatif aux présentes conditions générales est régi par le droit belge, à l'exclusion expresse de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises.

22.2. Tout litige relève de la compétence des tribunaux du domicile du Client ou, au choix du Client, si celui-ci intente lui-même une action, des tribunaux du siège social de Schaefer Shop.

Article 23 : Informations conformes à la législation relative aux piles

23.1. Pour ce qui est de toutes les piles dans l'Offre qui contiennent des substances nocives, le Client est tenu de restituer les piles usagées dans un point de collecte. Schaefer Shop élimine les piles et batteries usagées conformément aux normes environnementales si celles-ci sont retournées gratuitement à Schaefer Shop.

Il est interdit de jeter les piles/batteries plates dans les déchets ménagers ordinaires.

23.2. L'obligation de reprise dans le chef de Schaefer Shop est limitée aux piles que Schaefer Shop vend ou qui ont été proposées dans sa gamme, dans les limites des quantités habituelles pour l'utilisateur final.

23.3. Les substances nocives contenues dans ces piles portent les symboles suivants : Pb signifie plomb, Cd cadmium et Hg mercure. Les piles munies de ces symboles peuvent nuire à l'environnement et à la santé humaine. Schaefer Shop propose dans son catalogue des piles rechargeables exemptes de substances nocives.

Article 24 : Utilisation de l'intelligence artificielle (IA)

24.1. Utilisation de l'IA dans les images

Certaines images présentes sur ce site web ont été générées à l'aide d'une intelligence artificielle et sont fournies à titre purement illustratif.

24.2. Utilisation de l'IA pour les descriptions de produits

Certaines descriptions de produits sur notre site sont générées à l'aide d'une technologie d'intelligence artificielle. Ces textes sont automatiquement rédigés à partir des caractéristiques réelles des produits issues de notre système. Nous veillons à ce que les descriptions correspondent toujours aux propriétés effectives des produits.

Mise à jour le 20/03/2026.