

Conditions Générales de Vente Nespresso Belgique SA

1. Application des Conditions Générales de Vente

1.1 Toutes les commandes passées sur www.nespresso.com/be (le "Site"), via les applications mobiles, les Boutiques ou par téléphone à Nespresso Belgique SA ou à une de ses sociétés affiliées ("Nespresso") sont régies par les présentes Conditions Générales de Vente, qui s'appliqueront à l'exclusion de toutes autres conditions. En passant une commande vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté, sans aucune réserve, les présentes Conditions Générales de Vente.

1.2 Nespresso se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes Conditions Générales de Vente en publiant une nouvelle version sur le Site. Chaque commande passée après la publication par Nespresso de la nouvelle version de ses Conditions Générales de Vente vaut acceptation de cette dernière.

1.3 Par l'utilisation du Site, vous acceptez en outre d'être soumis à nos Conditions d'utilisation et notre Politique de confidentialité. Nespresso vous encourage à les lire attentivement avant d'avoir recours aux services fournis sur le Site.

2. Commandes (généralités)

2.1 Les commandes peuvent être passées sur le Site, les applications mobiles Nespresso, en Boutique ou par téléphone.

2.2 Les commandes que vous passez à Nespresso sont soumises à des limites de quantité minimales et maximales comme indiqué sur le Site.

2.3 Nespresso propose ses produits à la vente dans les limites des stocks disponibles.

2.4 Nespresso se réserve le droit de refuser une commande, notamment en cas de factures impayées, d'insolvabilité ou de (présomption de) fraude.

3. Commandes en ligne: enregistrement et mot de passe

3.1 Vous ne pouvez passer de commande qu'après votre enregistrement sur le Site.

3.2 Lors de votre enregistrement sur le Site, vous devez vous assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des données obligatoires que vous fournissez.

3.3 Informez Nespresso le plus rapidement possible de tout changement d'adresse et autres modifications. Mettez vos données personnelles de votre profil immédiatement à jour sur le Site.

3.4 Vous devez choisir un mot de passe lors de votre enregistrement en vue d'utiliser le Site. Ce mot de passe est strictement confidentiel et ne doit pas être divulgué à des tiers. Vous assumez l'entière responsabilité de l'utilisation de votre mot de passe et de toutes les commandes qui sont passées, même à votre insu, en utilisant ce mot de passe. Si vous savez ou suspectez qu'un tiers connaît ou utilise votre mot de passe, vous devez en informer aussitôt Nespresso.

4. Confirmation de commandes passées sur le Site, les applications mobiles ou par téléphone

4.1 En passant une commande, vous vous engagez à acheter les produits que vous avez sélectionnés conformément aux présentes Conditions Générales de Vente, sans préjudice à votre droit de rétractation (voir article 9).

4.2 Les commandes que vous passez ne constituent pas un contrat à force obligatoire tant qu'elles n'ont pas été confirmées par un e-mail de Nespresso.

4.3 Les données enregistrées par Nespresso constituent une preuve de la commande ou de la transaction. Les données enregistrées par le système de paiement constituent une preuve des transactions financières.

5. Prix

5.1 Les prix payables pour la marchandise que vous commandez sont ceux qui figurent sur le Site et nos applications mobiles à la date de la commande, TVA incluse.

5.2 Les frais de livraison sont facturés aux taux indiqués sur le Site et nos applications mobiles à la date de la commande et calculés notamment en fonction de la taille de la commande et du mode de livraison choisi.

5.3 Si le client demande un mode de livraison qui diffère de la méthode standard utilisée par Nespresso, les éventuels frais supplémentaires lui seront alors incombés.

5.4 Nespresso se réserve le droit de modifier ses prix et frais de livraison en tout temps pour les commandes futures et d'annuler un contrat qui présente des erreurs de libellé, d'impression ou de calcul moyennant l'indemnisation de l'éventuel dommage que vous auriez subi.

6. Droits de douane

6.1 Lorsque vous commandez des produits devant être livrés dans un pays autre que le pays d'expédition de Nespresso, vous êtes considéré comme l'importateur agréé et devez à ce titre respecter les lois et réglementations en vigueur dans le pays dans lequel vous réceptionnez la marchandise.

6.2 Vous pouvez être assujéti à des droits ou taxes d'importation à l'arrivée de la marchandise dans votre pays. Tous les frais additionnels de dédouanement sont de plus à votre charge. Nespresso n'a aucun contrôle sur ces frais et ne connaissons pas leur montant. Les politiques douanières variant d'un pays à l'autre, vous devez contacter votre service des douanes local pour de plus amples informations.

7. Livraison

7.1 Toutes les commandes confirmées par Nespresso seront livrées à l'adresse indiquée sur la commande.

7.2 Nespresso fait tout son possible pour assurer une livraison à la date demandée. Si Nespresso n'est pas en mesure de livrer la marchandise endéans le délai légal de 30 jours, suivant la conclusion du contrat, le consommateur a alors le droit de résilier celui-ci sans pénalité et le droit d'obtenir un remboursement.

7.3 Les livraisons ne peuvent être faites qu'en Belgique.

7.4 Les risques de perte et d'endommagement des produits sont transférés au client au moment de la réception de la livraison.

8. Vérification de la marchandise

8.1 C'est à vous que revient le soin de vérifier la quantité et le bon état de la marchandise à la livraison.

8.2 Dans les cas suivants, Nespresso vous invite à retourner à la Boutique où la marchandise a été achetée ou à prendre contact avec Nespresso :

8.2.1 En cas de dégâts, problèmes de qualité ou si le contenu de la livraison n'est pas conforme à la commande.

8.2.2 Si vous souhaitez faire recycler votre ancienne machine à café lors de la livraison de votre nouvel appareil.

9. Droit de rétractation pour les achats à distance

9.1 Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours.

9.2 Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

9.3 Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier Nespresso de votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez envoyer le formulaire à:

Nespresso Belgique SA - Customer Relationship Centre
Katoen Natie, Warehouse 19B
Mai Zetterlingstraat 70 - 9042 DESTELDONK

9.4 Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

10. Effets de la rétractation

10.1 En cas de rétractation de votre part du contrat, Nespresso vous rembourse tous les paiements reçus de votre part, relatifs à la commande rétractée, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Nespresso) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où Nespresso est informé de votre décision de rétractation du présent contrat. Nespresso procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

10.2 Nespresso peut différer le remboursement jusqu'à ce que Nespresso ait reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

10.3 Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, dans son emballage d'origine et accompagné de la facture et du formulaire de rétractation, à Nespresso ou à un point UPS sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après que vous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat à Nespresso. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de 14 jours.

10.4 Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

10.5 Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

10.6 Pour des raisons de santé et d'hygiène, vous ne pouvez pas exercer un droit de rétractation pour les capsules dont l'emballage a été ouvert.

11. Paiement

11.1 Les factures sont envoyées avec ou après la livraison de la marchandise et payables dans les 30 jours.

11.2 Le paiement par carte de crédit est dû immédiatement. Les données de votre carte de crédit sont codées pour des raisons de sécurité.

11.3 La marchandise livrée demeure la propriété de Nespresso jusqu'au paiement complet de la facture.

12. Retard de paiement

12.1 Nespresso se réserve le droit de refuser une commande jusqu'au paiement de la totalité du solde dû.

12.2 En cas de non-paiement de la facture à la date d'échéance, un premier rappel sera alors envoyé. Par la suite, si le client ne paie pas la facture, un montant de 10€ sera alors automatiquement facturé sans préavis. Si la somme due reste impayée endéans les 14 jours, le montant de la facture sera alors automatiquement augmenté de 10% avec un minimum de 25 euro et ce sans mise en demeure (amende forfaitaire). A ces frais s'ajoutent les intérêts ainsi que d'éventuels coûts extrajudiciaires.

12.3 Si une facture n'est pas payée à la date d'échéance, toutes les autres factures ouvertes deviennent alors exigibles immédiatement.

13. Garantie sur les machines

13.1 Les machines achetées sont garanties par le fabricant conformément aux clauses et conditions spécifiques énoncées dans la documentation originale sur le produit.

13.2 Veuillez lire votre documentation sur le produit pour de plus amples informations sur la garantie du fabricant, qui ne remet pas en cause les droits impératifs prévus dans la législation en matière de vente de biens à la consommation.

14. Service après-vente

14.1 En cas de problème ou de question concernant le fonctionnement, l'entretien ou le service après-vente de votre machine, veuillez contacter Nespresso par téléphone pour une aide ou des conseils.

14.2 Si le problème ne peut pas être résolu par téléphone, Nespresso vous proposera une série d'options avantageuses de service après-vente. Veuillez contacter Nespresso par téléphone pour de plus amples informations.

15. Limitation de la responsabilité

15.1 Les photos et textes illustrant et décrivant les produits qui figurent sur le Site sont non contractuels et uniquement à titre d'information. Sauf en cas de dol ou de faute grave, Nespresso n'assume aucune responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions dans les photos ou textes figurant sur le Site.

15.2 Pour ce qui est des livraisons internationales dans des pays autres que ceux à partir desquels Nespresso effectue ses expéditions, Nespresso n'assume aucune responsabilité si les produits ne sont pas conformes aux lois et réglementations du pays de livraison ou en cas d'incompatibilité électrique ou autre d'un produit.

15.3 Sans limiter la portée des présentes Conditions Générales de Vente, aucune demande quelle qu'elle soit visant des produits livrés, la non-livraison de produits ou autre ne peut dépasser le montant du prix d'achat des produits qui ont donné lieu à une demande de dommages et intérêts. EN AUCUN CAS Nespresso NE POURRA ETRE TENUE POUR RESPONSABLE DE DOMMAGES INDIRECTS, FORTUITS OU CONSECUTIFS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT (MEME SI LA NAISSANCE D'UN TEL DOMMAGE ETAIT CONNUE OU AURAIT PU L'ETRE PAR Nespresso) SURVENANT EN RAPPORT AVEC SES PRODUITS, LEUR UTILISATION, LEUR VENTE OU LE SITE.

16. Force majeure

16.1 Nespresso fera tout son possible pour s'acquitter de ses obligations mais ne pourra pas être tenue pour responsable de retards ou de l'absence de livraison découlant de circonstances indépendantes de sa volonté, comme des grèves, guerres, catastrophes naturelles ou autres qui empêchent la production, le transport ou la livraison de produits.

16.2 En cas de retard, Nespresso s'acquittera de ses obligations dès que possible et se réserve le droit de répartir les stocks de produits restants entre ses clients de manière équitable.

17. Droit applicable et for juridique compétent

17.1 Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit belge.

17.2 Le for exclusif sont les tribunaux de Bruxelles.

Version: janvier 2018

Nespresso Belgique SA
Rue de Birmingham 221
1070 Bruxelles (Belgique)
Tél. : 0800 162 64
Fax : 0800 964 81
Numéro d'entreprise : 0447.875.328
RPM Bruxelles - TVA BE 0447 875 328

[Téléchargement des conditions de vente](#)

[Téléchargement le modèle de formulaire de rétractation](#)