

# Conditions générales

Vous souhaitez passer commande sur notre boutique en ligne ? Parfait ! Nous suivons votre commande et la livrons rapidement chez vous. Selexion makes you better.

Nos conditions générales s'appliquent à chaque commande que vous passez sur notre boutique en ligne. Vous ne risquez rien en les parcourant avant de commander votre premier article chez nous. Ainsi, vous savez exactement ce que vous pouvez attendre de nous et, dans l'autre sens, ce que nous demandons à nos clients.

Vous vous dites peut-être "Encore ce texte juridique indéchiffrable". Chez Selexion, nous aimons appréhender les choses différemment. Pour votre confort et pour le nôtre, nous avons formulé ce texte dans une langue humaine et claire.

## 1. GÉNÉRALITÉS

La boutique en ligne Selexion fait partie de Foto Video Robyns. Cette boutique en ligne suit le [ode de conduite de BeCommerce](#).

### Comment pouvez-vous nous contacter?

Foto Video Robyns  
Stapelstraat 80  
3800 St.- Truiden  
+32 (0)11 68 25 64  
[info@robyns.be](mailto:info@robyns.be)  
BE 0412.457.262  
St.- Truiden

**En bref...**

- En tant que client, vous avez des droits et des devoirs. Nous voulons que vous les connaissiez. C'est pourquoi nous vous demandons d'accepter les conditions générales avant d'acheter un article.
- En ce moment, nous ne sommes actifs qu'en Belgique. C'est la raison pour laquelle vous ne pouvez passer commande chez nous que si vous avez une adresse de livraison en Belgique. Voilà également pourquoi nous ne communiquons qu'en néerlandais et en français.
- Parfois, nous devons apporter de petites modifications à nos conditions. Pour ne pas toujours vous déranger avec celles-ci, nous ne vous avertissons que des mises à jour les plus importantes. Si cela fait un moment que vous avez passé commande, parcourez les conditions avant votre prochain achat.
- Chez nous, vous pouvez retrouver bon nombre d'articles différents : TV & Audio, Photo & Vidéo, Électro, Cuisine, Art de table, Soin & Bien-être, Ordinateur & Multimédia et Téléphonie & Navigation. Vous pouvez également acheter en ligne les articles de ces différentes gammes.
- Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour vous fournir les informations les plus correctes possible. Vous pouvez donc partir du principe que tous les prix et articles que vous voyez en ligne ont été mis à jour. Si, toutefois, une modification s'impose, il se peut que vous ne puissiez pas passer commande pendant un certain moment. Dans un tel cas, nous vous proposerons une solution dans les plus brefs délais.
- Si vous n'êtes pas d'accord avec nos conditions, vous devez faire appel au droit belge. Seuls les tribunaux d'Anvers sont compétents pour cette question.

## 2. RÉALISATION D'UNE VENTE PAR INTERNET

Vous ne pouvez confirmer une commande que dans le panier. Ce n'est qu'après la réception d'un e-mail de confirmation que l'accord de vente peut être réalisé.

Une commande en ligne se fait de façon entièrement électronique. Vous ne devez apposer votre signature nulle part.

Parfois, nous vous demandons des informations supplémentaires. C'est parce que, pour nous, il est important que vous puissiez commander et payer un article en toute sécurité. Si nous ne sommes pas tout à fait certains que c'est bien vous qui passez commande, nous refuserons votre commande.

L'e-mail de confirmation de votre achat comporte toujours un lien vers les conditions générales. Depuis ce mail, vous pouvez également télécharger un document PDF vous expliquant les étapes à suivre dans le cas où vous souhaiteriez retourner un article. Au point 11 ci-dessous, vous retrouverez plus d'informations sur les demandes de retour et sur l'échange d'articles. Ces informations sont également disponibles sur [cette page](#).

### 3. PRIX & OFFRES

Tous nos prix sont mentionnés en euro et s'entendent TVA et taxes Recupel et Bebat comprises, sauf mention contraire. Les frais d'envoi sont également compris dans le prix mentionné sur le site Internet, sauf mention contraire.

L'ensemble des promotions et des offres spéciales valent jusqu'à épuisement des stocks.

Chez Selexion, nous n'épargnons aucun effort pour vous donner des informations précises. Mais, même nous, nous ne sommes pas sans défauts. Nous vous demandons votre compréhension dans le cas d'une erreur. Le cas échéant, nous ne pouvons pas être tenus responsables.

Les prix mentionnés sur notre site Internet peuvent être modifiés. Si vous avez passé commande avant que le prix ait été modifié, vous payez le montant indiqué à l'article à ce moment, même si le nouveau prix est plus élevé. Chouette, non ?

Parfois des fautes humaines ont lieu. Si notre prix dévie trop du prix conseillé effectif, il s'agit d'une telle faute humaine. Dans un tel cas, votre commande sera annulée, même si vous avez déjà reçu un e-mail de confirmation automatique. Vous pouvez alors décider d'acheter l'article au

prix correct ou pas. Si vous n'avez pas recommandé l'article dans la semaine, nous supposons que vous préférez ne pas l'acheter.

## 4. INFORMATIONS RELATIVES AU PRODUIT

Nous prévoyons, pour chaque article, une description la plus détaillée possible. Pour ce faire, nous nous appuyons sur les informations techniques et les images que nous recevons de nos partenaires et fournisseurs.

## 5. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Si vous avez commandé un article qui n'est temporairement pas en stock, nous vous le faisons savoir immédiatement. Vous recevez un e-mail indiquant la date de livraison attendue de votre article. Entre-temps, nous vous envoyons déjà les autres articles de votre commande.

## 6. PASSER COMMANDE

Si vous passez commande sur notre boutique en ligne, cela signifie que vous acceptez automatiquement nos conditions générales. Nous nous réservons le droit de refuser une commande, de limiter le montant total de votre commande et de soumettre la livraison à des conditions supplémentaires. Lorsqu'une telle intervention s'impose, nous vous en informons.

Lorsque vous passez commande, nous vous demandons toujours d'indiquer votre adresse électronique, votre numéro de téléphone ou votre numéro de GSM. De cette façon, nous pouvons vous joindre en cas de modifications. Nous sommes ainsi également en mesure de vous protéger contre toute fraude relative à l'utilisation de votre carte de crédit.

## 7. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Les articles vendus, livrés ou installés restent la propriété de Selexion jusqu'au paiement intégral de votre facture. C'est pourquoi nous vous demandons de ne pas utiliser en trop grandes proportions , vendre ou aliéner les articles jusqu'à ce qu'ils soient votre propriété.

## 8. PAIEMENT

Vous pouvez payer votre commande en ligne via [www.selexion.be](http://www.selexion.be) par le biais des moyens suivants:



Vous ne pouvez utiliser vos écochèques que lorsque vous retirez vos réservations et commandes en ligne en magasin. Ici , vous trouvez toutes les informations sur les écochèques.Vous ne pouvez utiliser vos écochèques que lorsque vous retirez vos réservations et commandes en ligne en magasin. Ici, vous trouvez toutes les informations sur les écochèques.

Selexion prête autant d'attention à vos données personnelles que vous. Notre partenaire de paiement Ogone veille à la sécurité de vos données lors de chaque transaction. Ainsi, vous pouvez donc faire du shopping en ligne en toute quiétude.

Intéressant à savoir aussi : nous ne comptons pas de frais supplémentaires pour les paiements

par carte de crédit.

Dans certains cas, votre paiement peut être refusé (si vous avez atteint votre limite par exemple). Vous pouvez cependant choisir une autre méthode de paiement.

Une transaction en ligne ne prend généralement que quelques secondes. Vos données de transaction sont vérifiées et acceptées ou refusées immédiatement. Ainsi, vous savez tout de suite si votre paiement a été bien effectué.

## 9. LIVRAISON

Selexion vous offre le choix parmi différentes possibilités de livraison:

- reservation: vous réservez votre article en ligne et vous le retirez dans un magasin Selexion au choix
- retrait en magasin: vous achetez votre article en ligne et vous le retirez dans un magasin Selexion au choix
- livraison à domicile: votre article est livré à domicile
- installation à domicile: votre article est livré et installé à domicile par un homme de métier.

Parfois, nous devons compter des frais supplémentaires. Nous demandons toujours votre accord au préalable.

### 9.1 Réservation

Vous pouvez réserver vos articles en ligne et les retirer dans un magasin Selexion au choix. Nous gardons ces articles de côté pour vous jusqu'à quarante-huit heures. Pour que vous soyez sûr que vos articles sont prêts lorsque vous venez les retirer, nous vous envoyons un e-mail de confirmation de votre réservation.

Pour des raisons de sécurité, l'employé de magasin peut vous demander de présenter une pièce

d'identité.

En résumé:

- L'appareil est réservé gratuitement pour vous pendant quarante-huit heures.
- Votre paiement a toujours lieu en magasin.
- N'oubliez pas votre e-mail de confirmation et votre carte d'identité!
- Si vous souhaitez une installation parfaite chez vous par un de nos hommes de métier , vous pouvez prendre rendez-vous dans votre point de vente.

## 9.2 Livraison à domicile

Nous pouvons faire livrer la plupart des articles chez vous ou à une autre adresse de livraison choisie, tant que celle-ci est située en Belgique.

- Vous choisissez l'article que vous souhaitez commander sur Selexion.be. Vous pouvez payer avec Bancontact, carte de crédit ou PayPal.
- Après avoir envoyé votre e-mail de confirmation, nous lançons le traitement de la commande. Nous transférons la commande à notre partenaire logistique. Celui-ci vous envoie un second e-mail une fois que votre colis a été envoyé.
- Livraison gratuite à partir de €20.

N'hésitez pas à nous contacter s'il y a un problème avec l'article livré. Il vaut mieux le faire le plus rapidement possible, de préférence le jour ouvrable qui suit la livraison.

## 9.3 Livraison et installation à domicile

Lorsque vous achetez un appareil sur notre boutique en ligne, vous pouvez souvent également le faire livrer et installer par un de nos hommes de métier . Le surcoût est toujours mentionné avec le service.

Vous souhaitez que nous reprenions votre ancien appareil ? C'est possible, et même gratuit !

Cependant, avertissez-nous à l'avance, pour que nous puissions libérer de l'espace dans notre camionnette. Les dimensions de votre ancien appareil ne peuvent trop dépasser celles du nouvel appareil. Nous ne pouvons pas prévoir de transport supplémentaire.

Il s'agit d'un réfrigérateur ou d'un congélateur ? Dans ce cas, nous voudrions vous demander de vider complètement l'appareil et de le dégivrer.

En outre, chez Selexion, nous vous offrons un éventail de services supplémentaires. Ainsi, nous pouvons livrer et installer toutes sortes d'appareils, par exemple:

- des appareils encastrables et home cinémas (nous dissimulons le câblage au mieux);
- des ordinateurs et des appareils périphériques

Contactez-nous aussi pour d'autres services, comme la prolongation de la garantie. Pour ces services supplémentaires, nous vous demandons une petite intervention. Votre homme de métier réglera le paiement avec vous.

Pour la sécurité et la certitude du client, HANDELAAR se réserve le droit de lui demander des informations complémentaires et de refuser l'exécution de la commande à défaut de réponse adéquate. HANDELAAR peut également refuser d'exécuter des commandes lorsqu'il apparaît que l'acheteur a l'intention de revendre les produits ou lorsque la commande est effectuée par un mineur d'âge. Ceci est également d'application lorsqu'une erreur manifeste s'est introduite dans la description d'un produit ou dans l'indication de son prix sur le site web, et ce malgré la grande attention que HANDELAAR accorde à l'exactitude des informations.

Dans le cas où le prix indiqué d'un produit n'est pas correct lors d'un achat, le client peut acheter le produit au prix correct ou refuser l'achat.

En cas de force majeure, HANDELAAR se réserve le droit de suspendre ses obligations pendant toute la durée du cas de force majeure, ou de résilier le contrat.

## 10. DROIT DE RÉTRACTATION ET DÉLAI DE RÉFLEXION

Vous n'êtes pas tout à fait satisfait de votre article ? Aucun problème ! Vous pouvez retourner votre article jusqu'à quatorze jours après votre achat.

Retournez votre article accompagné de tous les accessoires, documents et matériel d'emballage. Lorsque nous avons reçu votre article en bon état et dans son emballage original, nous vous reversons l'intégralité du montant d'achat. Le remboursement se fait généralement dans les cinq jours ouvrables après que nous ayons traité votre envoi de retour.

Vous pouvez faire retirer les grands appareils par notre service de livraison.

Le délai de réflexion pour les articles faisant partie de livraisons successives commence à courir le jour qui suit la première livraison.

## 11. RETOURNER ET ÉCHANGER DES ARTICLES

Si vous souhaitez retourner un article, veuillez d'abord contacter notre service clients. Ensuite, nous vous aiderons pour suivre la procédure et remplir les documents nécessaires. Nous prenons en charge les frais d'envoi pour le retour. Vous pouvez également immédiatement amener l'article à un de nos magasins. Le collaborateur se fera un plaisir de vous aider sur place.

### Comment pouvez-vous contacter notre service clients?

Foto Video Robyns  
Stapelstraat 80  
3800 St.- Truiden  
+32 (0)11 68 25 64

[info@robyns.be](mailto:info@robyns.be)

BE 0412.457.262

St.- Truiden

## Comment le retour se déroule-t-il alors?

Pour retourner votre article, vous devez compléter le formulaire de retour. Le cas échéant, vous l'envoyez avec l'article.

Vous retrouverez le formulaire de retour:

- dans l'e-mail comprenant la confirmation de votre commande
- sur notre site Internet
- dans l'e-mail de réponse que vous recevrez une fois que vous aurez contacté notre service clients.

Il existe trois façons dont vous pouvez retourner votre article:

- Rendez-vous dans un de nos magasins avec votre article et le formulaire de retour complété.
- Présentez l'article et le formulaire de retour complété dans un point bpost. N'oubliez pas l'étiquette bpost que vous avez reçue par e-mail de la part de notre service clients. Ainsi, vous ne devez rien payer.
- Votre article est trop grand pour envoyer par la poste ? Fixez un rendez-vous avec notre service clients afin de faire retirer l'article et le formulaire de retour par nos soins.

Le remboursement se fera sur votre compte en banque. Nous effectuons le versement sur le même compte que celui par le biais duquel vous avez fait le paiement.

## Quels articles ne pouvez-vous pas retourner?

Il y a quelques articles bien déterminés qui ne peuvent pas être retournés. Pensez entre autres à

des logiciels dont les scellés ont été brisés. Les articles présentant des signes évidents d'utilisation ou des dommages ne peuvent pas non plus être remboursés (complètement).

Vous n'êtes pas sûr de pouvoir retourner votre article ? Notre service clients se fera un plaisir de vous aider!

## 12. GARANTIES

Chez Selexion, nous n'épargnons aucun effort pour vous offrir des articles dont vous êtes et restez satisfait. Vous bénéficiez d'une garantie de deux ans pour tous nos articles. Veillez surtout à bien garder votre formulaire d'achat, car il fait également fonction de certificat de garantie.

La garantie peut couvrir des réparations et même des remplacements complets de l'article défectueux. La garantie est transférable: même si l'article reçoit un autre propriétaire, elle reste valable jusqu'à deux ans après la date de livraison.

Pour utiliser la garantie, contactez notre service clients. Dès que vous avez décrit votre plainte, nous vous aidons pour le reste de la procédure.

Il existe un certain nombre de cas dans lesquels la garantie ne s'applique pas ou dans lesquels la garantie n'est pas valable:

- en cas de dommage si l'article n'a pas été utilisé correctement ou n'a pas été bien entretenu;
- en cas de (sur)chauffe en présence de sources de chaleur ou d'exposition d'un article à l'humidité ou à une chaleur, un froid ou une sécheresse extrêmes;
- si une personne non compétente a effectué des réparations ou d'autres actes à l'article;
- si les articles ont été utilisés à d'autres fins que pour lesquelles ils ont été livrés;
- en cas de dommage par des conditions externes, comme un incendie, la foudre ou des catastrophes naturelles;

Les pièces qui doivent être réparées ou remplacées pour des raisons d'usure normale sont également exclues de la garantie.

N'hésitez surtout pas à nous contacter également pour des demandes de réparation hors garantie. Nous chercherons avec vous la solution que nous pouvons vous offrir et analyserons les frais qui en découlent.

## 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les droits intellectuels des articles restent en possession de Selexion. Nous garantissons, dans la mesure du possible, que nos articles ne portent pas préjudice aux droits de propriété intellectuelle d'autrui.

## 14. VIE PRIVÉE

### 14.1 Collecte et enregistrement de données personnelles

Nous trouvons important que votre vie privée soit respectée. C'est pourquoi vous pouvez visiter notre site Internet sans devoir communiquer vos données personnelles. Pour pouvoir traiter une commande, nous avons cependant besoin de quelques informations de votre part, votre adresse par exemple.

Lorsque vous vous inscrivez sur Selexion.be, vos données personnelles sont automatiquement accessibles pour nous. Nous ne partageons jamais vos données personnelles à des fins commerciales.

BLors de votre inscription, nous reprenons vos données personnelles (nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse électronique, etc.) dans notre fichier clients. Nous traitons ces données pour que nous puissions respecter notre part de l'accord et parce que celles-ci nous permettent de faire un marketing ciblé. Plus de publicité donc sur les articles qui ne vous intéressent

absolument pas.

## 14.2 Utilisation de données à des fins internes

Nous pouvons utiliser vos données pour vous tenir au fait de nos offres. Si vous préférez ne pas recevoir des messages, vous pouvez les refuser à tout moment. Lors de chaque envoi d'un mail, nous vous offrons la possibilité de retirer vos données de notre fichier clients.

## 14.3 Transmission de données à des tiers

Nous ne partageons jamais vos données avec des tiers. Notre site Internet peut toutefois contenir des liens vers des sites Internet de tiers ou des messages publicitaires d'annonceurs. Ces parties peuvent bel et bien collecter vos données. La manière dont vous interagissez avec ces liens ne fait pas partie de la responsabilité de Selexion.

## 14.4 Accès aux données et rectification

Vous avez à tout moment le droit de savoir de quelles données personnelles Selexion dispose dans son fichier. À cet égard, vous pouvez toujours nous contacter.

## 14.5 Cookies et Google Analytics

Lorsque vous vous rendez sur notre site Internet Selexion.be, un cookie (un petit fichier contenant une série de signes) est envoyé à votre ordinateur. Ce petit fichier nous aidera à vous reconnaître si vous revisitez notre site Internet ultérieurement. Ainsi, nous sommes en mesure de vous offrir un meilleur service.

Notre site Internet utilise également Google Analytics, un programme de Google qui nous permet de mesurer le nombre de visiteurs. Ce service aussi utilise des cookies. Dans ce cadre, ces cookies nous permettent d'analyser la manière dont les visiteurs utilisent notre site Internet. Google sauvegarde des informations sur votre utilisation sur ses serveurs. Dans certains cas, Google peut fournir ces informations à des tiers.

Vous en avez marre des cookies ? Vous pouvez modifier les paramètres de votre navigateur de telle manière qu'il refuse automatiquement les cookies ou qu'il n'envoie les cookies qu'avec votre approbation expresse.

Si vous n'acceptez pas les cookies, vous ne pourrez cependant pas bénéficier de toutes les possibilités du site Internet.

## 14.6 Liens vers d'autres sites Internet

[robyns.be](http://robyns.be) comporte quelques liens vers d'autres sites Internet, l'objectif étant de vous offrir la plus grande quantité et la plus grande qualité d'informations possible. Toutefois, nous ne sommes pas responsables du contenu des sites Internet vers lesquels nous vous proposons un lien.

Seuls les exploitants des sites Internet sont responsables de la justesse des informations proposées et du respect des législations et réglementations relatives aux produits et services qu'ils offrent à la vente.

## 14.7 Remarques

Nous pouvons modifier à tout moment notre déclaration relative à la vie privée, ce pour tenir compte des modifications apportées à la législation relative à la vie privée. La déclaration mise à jour entre en vigueur dès que vous pouvez la consulter sur notre site Internet.

Si vous avez des questions ou des remarques, vous pouvez toujours contacter notre service clients.

# 15. RÈGLEMENT DE LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Le droit belge s'applique à toutes les offres et à tous les accords avec Foto Video Robyns.

L'application de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de

marchandises (Convention de Vienne sur la vente) est exclue. Quant aux points d'attention dans cette convention sur la vente, nous faisons plutôt appel au droit belge, comme mentionné ci-dessus. En cas de litiges entre Euronics Belgium SCRL et un consommateur, on s'adressera au tribunal compétent d'Anvers, sauf si une disposition légale impérative désigne expressément un autre juge compétent. Ces conditions générales de vente et les relations contractuelles entre Euronics Belgium SCRL et l'acheteur sont régies par le droit belge. Si aucun règlement à l'amiable ne peut être trouvé entre l'utilisateur et Euronics Belgium SCRL, l'utilisateur peut adresser sa plainte à [info@becommerce.be](mailto:info@becommerce.be). Il peut également introduire une plainte en ligne par le biais du [site Internet de la Commission européenne](#). En cas de litige, une solution à l'amiable sera recherchée avant d'engager une poursuite judiciaire. Seuls les tribunaux d'Anvers sont compétents.

## 16. PREUVE

Des communications et sauvegardes électroniques peuvent être utilisées comme preuve valable.

## 17. QUESTIONS OU PLAINTES

Nous voulons que tout soit clair pour vous. Vous avez des questions ou des plaintes après lecture de ce document?

Foto Video Robyns  
Stapelstraat 80  
3800 St.- Truiden  
+32 (0)11 68 25 64  
[info@robyns.be](mailto:info@robyns.be)  
BE 0412.457.262  
St.- Truiden



**Foto Video Robyns**  
Stapelstraat 80 - St.- Truiden  
**Tel +32 (0)11 68 25 64 -**  
**info@robyns.be**  
robyns.be

|           |                 |                 |
|-----------|-----------------|-----------------|
| <b>MA</b> | <b>9h:00</b>    | <b>18h:00</b>   |
| <b>DI</b> | <b>9h:00</b>    | <b>18h:00</b>   |
| <b>WO</b> | <b>9h:00</b>    | <b>18h:00</b>   |
| <b>DO</b> | <b>9h:00</b>    | <b>18h:00</b>   |
| <b>VR</b> | <b>9h:00</b>    | <b>18h:00</b>   |
| <b>ZA</b> | <b>9h:00</b>    | <b>18h:00</b>   |
| <b>ZO</b> | <b>GESLOTEN</b> | <b>GESLOTEN</b> |