

# Five Home : Conditions générales de vente

## I. PRÉAMBULE

Les présentes conditions de vente sont conclues, d'une part, par la société Five Technologies SRL dont le siège est situé au 486 Chaussée de Marche, 5101 Erpent, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro

BE877.685.296 ci-après dénommée «Le vendeur» et, d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le site Internet five-home.be, dénommée ci-après «l'acheteur».

## II. ACCEPTATION DES CONDITIONS

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre le vendeur et l'acheteur ainsi que les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site five-home.be, que l'acheteur soit professionnel ou consommateur.

L'acheteur reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions générales de vente énoncées dans ce document et déclare expressément les accepter sans réserve.

Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières figurant dans tout autre document du client, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Le vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment et sans notification préalable ces Conditions générales de vente. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

## III. ZONE GÉOGRAPHIQUE

La vente en ligne des produits et services présentés sur le site du vendeur est réservée aux acheteurs qui résident en Europe et pour des livraisons requises en

Union Européenne. Les installations effectuées par nos soins concernent uniquement la Wallonie et la région de Bruxelles-Capitale.

## III. COMMANDE

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,
- remplir le bon de commande en ligne en donnant toutes les références des produits ou services choisis,
- valider sa commande après l'avoir vérifiée,
- effectuer le paiement dans les conditions prévues,

- confirmer sa commande et son règlement.

La confirmation de la commande entraîne 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 la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. La confirmation vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Le vendeur communiquera par courrier électronique confirmation de la commande enregistrée.

## V. PRIX ET PAIEMENT

Les prix des produits et services sont libellés en euros, hors frais de livraison. Les frais de livraison sont indiqués avant l'enregistrement de la commande. Leur montant dépend du poids de la commande.

Les prix comprennent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Le vendeur se réserve le droit de modifier à tout moment le prix des produits proposés sur son site Web. Votre

facturation sera basée sur les prix affichés sur le site Web du vendeur au moment où votre commande est confirmée.

Le paiement des produits devra être effectué sur le site five-home.be en utilisant l'un des moyens de paiement proposé sur le site. La commande ne sera validée qu'après réception du paiement.

## VI. LIVRAISON

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous nous avez communiquée lors de votre commande. Le vendeur n'achemine pas de commande en dehors des pays mentionnés dans la clause « Zone géographique » des présentes Conditions générales de vente.

Pour assurer un service de qualité, nous faisons appel à une société de transport appropriée au regard de l'adresse de livraison fournie. Nos commandes peuvent être acheminées par des sociétés de transport comme UPS, DPD ou BPost (liste non exhaustive).

Afin de suivre l'état de la livraison de votre commande, vous recevrez un e-mail contenant un numéro de suivi et la date de livraison prévue.

La propriété et les risques de perte ou de dégâts vous sont transférés au moment de la livraison du ou des produits au transporteur si vous l'avez choisi vous-même et que nous ne vous comptons aucun frais de livraison. Sans préjudice de vos droits à l'encontre du transporteur.

La propriété et les risques de perte ou de dégâts vous sont transférés au moment où vous, ou un tiers que vous avez mandaté, prenez la possession physique du ou des produits.

À la réception de votre commande, nous vous demandons de bien vérifier l'état du colis, son emballage et son contenu, en présence de l'employé de la société de transport.

## VII. DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Les produits et services sont offerts dans la limite des stocks disponibles. Si, malgré ses efforts, tout ou partie des articles sont indisponibles, le vendeur en informe l'acheteur par email dans les meilleurs délais et lui

## VIII. PROBLÈME DE QUALITÉ ET DE CONFORMITÉ

Si vous estimez que les produits sont défectueux ou non conformes, veuillez adresser une réclamation au vendeur dans un délai de 14 jours à compter de la réception des produits. Reportez-vous à la clause Droit de rétractation et de retour pour en savoir plus. En cas de doute, vous pouvez nous contacter en envoyant un e-mail à [sav@five-home.be](mailto:sav@five-home.be)

## IX. DROITS DE RÉTRACTATION ET DE RETOUR

Conformément à la loi, le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à son achat, sans pénalité et sans indication de motif, dans les 14 jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service.

Ce droit de renonciation n'appartient pas à l'acheteur professionnel.

Endéans ce délai, le consommateur doit notifier son intention de renoncer par e-mail et retourner, à ses frais et à ses risques, le(s) produit(s) livré(s) au siège administratif du vendeur : Five Technologies SRL Chaussée de Marche 486, 5101 Erpent. Les produits doivent être impérativement retournés dans leur emballage d'origine, non endommagés, accompagnés de tous leurs accessoires, du manuel d'utilisation ainsi que de la facture/bon de livraison original.

Les produits ainsi retournés doivent ne pas avoir été déballés, descellés, utilisés d'une quelconque manière.

Si vous constatez la moindre anomalie, réelle ou supposée, vous devez :

- Respecter la procédure de la société de transport prévue en pareil cas (en particulier, signaler tout dommage ou formuler toute réclamation ou réserve) et refuser la marchandise en effectuant une déclaration immédiate auprès de l'employé de la société de transport, selon laquelle les produits ne sont pas en bon état.
- Informer le vendeur de ces irrégularités en précisant le numéro de la commande.

Nous vous conseillons de lire attentivement les notices, avertissements, conditions d'utilisation et autres instructions des produits ou services qui vous ont été livrés et ce, avant leur usage.

offre la possibilité de choisir entre patienter ou annuler sans frais la commande des articles indisponibles. Les articles disponibles seront livrés normalement.

Si vous ne respectez pas les délais prévus par la procédure de retour, vous ne pourrez plus formuler de réclamation pour non-conformité ou défaut, et les produits livrés seront réputés conformes et exempts de tout défaut apparent.

Les marchandises incomplètes, abîmées, endommagées ou salies par le client ne seront pas reprises.

Dans les 30 jours, après acceptation de la reprise de la marchandise, le vendeur s'engage à rembourser le paiement éventuel, à l'exception des frais d'envoi.

Quand un achat est livré en plusieurs fois, le délai démarre avec la prise de possession du dernier des produits livrés.

Pour des services dont l'exécution a commencé à votre demande expresse avant la fin de la période de rétractation, vous devrez nous payer un montant en lien avec les services qui vous ont été prestés jusqu'à ce que vous nous ayez notifié votre rétractation.

Vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétractation pour les prestations de services qui ont été complètement accomplies et si la prestation a commencé à votre demande expresse avant la fin de votre période de rétractation.

## X. GARANTIE

A l'égard des consommateurs, le vendeur garantit les produits qu'il vend et les services qu'il fournit conformément à la loi du 1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (articles 1649 bis à 1649 octies du Code civil).

En cas de non conformité d'un produit vendu constatée dans les 2 mois de la délivrance du bien, le consommateur doit la notifier le plus rapidement possible au vendeur de manière précise par lettre recommandée ou messagerie électronique à sav@five-home.be .

Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existants au moment de la livraison des biens. Des

## XI. 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,
- si le produit n'a pas fonctionné ou a mal fonctionné du fait du client, par exemple en cas de mauvaise utilisation du produit par le client ou si le client a fait tomber le produit par terre ou si le produit a reçu un choc du fait du client,

## XII. FORCE MAJEURE

Les obligations du vendeur seront suspendues en cas de force majeure, sans que le client ne puisse engager la responsabilité du vendeur.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la Jurisprudence des Cours et Tribunaux belges : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, notamment des services postaux, des transports routiers, maritimes, aériens, tout dysfonctionnement des services postaux, du

## XIII. INSTALLATION TECHNIQUE

La plupart des produits sont conçus pour être installés par vous-même.

Si vous avez un problème, n'hésitez pas à nous appeler

## XIII. SERVICES DE TIERS

Quand vous achetez un produit ou un service sur le site Five Home, vous pouvez faire dans certains cas usage d'un service d'un ou de plusieurs tiers . Cet usage peut être soumis à d'autres règles, conditions d'utilisation

défauts ou des dégâts dus à une mauvaise utilisation, tels que dégâts d'eau, oxydation, chute ou choc, négligence et usure, ne sont pas couverts par la garantie. De même, des réparations effectuées par des techniciens non agréés par le fournisseur, donneront lieu à l'annulation de la garantie.

La facture ou le bon de livraison font office de titre de garantie et doivent être conservés par le consommateur et produits en original.

Si le produit est utilisé à des fins non privées, les conditions de garantie limitées du fabricant/fournisseur sont en vigueur.

- en cas de vol ou d'utilisation du produit par une personne autre que le client,

- si le produit ne fonctionne pas parce que le client est dans une zone où il n'y a pas de réseau internet ou que le produit est installé dans une zone non couverte par le réseau WiFi du client,

- si le client a fait déplacer les services de police ou toute autre personne pour rien.

Five Technologies SRL ne saurait par ailleurs garantir que le produit est exempt de bugs, ce qui est inhérent à tout produit informatique.

réseau de distribution d'électricité, des transports routiers, maritimes ou aériens, lock-out, intempéries, épidémies, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégât des eaux, blocage des moyens de télécommunications, blocage de l'internet, restrictions gouvernementales ou légales, modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation, et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale du présent contrat.

ou à nous envoyer un e-mail (par ex. avec les photos de votre installation). Nous ferons le maximum pour vous aider à distance.

et dédommagements de ces tiers. Nous ne sommes pas responsable pour tout problème ou préjudice causé ou en lien avec l'usage de services d'un ou de plusieurs tiers.

## **XV. LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

Les présentes conditions de vente en ligne sont soumises à la loi belge. En cas de litige, les tribunaux du siège social du vendeur sont compétents, sauf dispositions d'ordre public contraignantes.