

---

## **Conditions Générales de Vente**

### **Contenu**

Article 1	: Définitions
Article 2	: Identité de l'entrepreneur
Article 3	: Applicabilité
Article 4	: L'offre
Article 5	: Le contrat
Article 6	: Droit de rétractation
Article 7	: Conformité et garantie
Article 8	: Livraison
Article 9	: Paiement
Article 10	: Procédure de plainte
Article 11	: Litige
Article 12	: Décharge de responsabilité
Article 13	: Force majeure
Article 14	: Contact et questions sur les conditions générales

### **Article 1 : Définitions**

Les termes suivants utilisés dans ces conditions générales ont les définitions suivantes :

- Entrepreneur* : La personne physique ou morale fournissant à distance ou par voie directe des biens et / ou services au consommateur.
- Consommateur* : La personne engageant un contrat à distance avec l'entrepreneur pour l'achat de biens et / ou services.
- Contrat à distance* : Un contrat liant l'entrepreneur et le consommateur dans le cas de la vente de biens et / ou services.

### **Article 2 : Identité de l'entrepreneur**

- Adresse : SunnyTent BV, Ladonkseweg 8, 5281 RN Boxtel, Pays-Bas
- Adresse email du service client : [serviceclients@sunnytent.com](mailto:serviceclients@sunnytent.com)

### **Article 3 : Applicabilité**

- Ces conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur, et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
- Ces conditions générales sont rendues disponibles pour le consommateur avant la conclusion de la vente. Sur simple demande du client, ces conditions générales lui seront envoyées à titre gratuit dès que possible par voie électronique.
- Dans le cas où le contrat à distance est conclu de façon électronique, ces conditions générales seront proposées au consommateur de façon électronique également. Le consommateur a la possibilité de les stocker sur un support numérique ou d'en imprimer une version papier. Dans le cas où la transmission électronique des présentes conditions générales est impossible, il sera indiqué au consommateur où ce dernier peut y accéder afin de les consulter.

### **Article 4 : L'offre**

- L'offre contient une description complète et précise du bien ou du service. Des erreurs ou fautes non intentionnelles dans l'offre n'engageront pas l'entrepreneur.
- Si une offre est de durée limitée, ou si des conditions spécifiques sont applicables, ceci sera explicitement mentionné dans l'offre.
- Les prix sont affichés Toutes Taxes Comprises (TTC).

## **Article 5 : Le contrat**

- a) Le contrat devient valide dès l'acceptation de l'offre ainsi que des conditions générales par le consommateur. Une confirmation d'achat sera envoyée au consommateur par des moyens électroniques.
- b) Le consommateur est responsable pour la commande qu'il place. De ce fait, il doit vérifier la confirmation d'achat envoyé par l'entrepreneur. Dans le cas où la confirmation d'achat diffère de la commande placée, ou dans le cas où le consommateur constate une commande fautive, ce dernier est obligé de le signaler le plus rapidement possible à l'entrepreneur.
- c) L'entrepreneur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les données personnelles du consommateur. Il s'engage à sécuriser le transfert de data électronique via un environnement web sécurisé. En cas de paiement en ligne, c'est-à-dire par voie électronique, l'entrepreneur s'engage à prendre les mesures de sécurité appropriées afin de sécuriser le paiement et les données personnelles du consommateur.
- d) Dans les limites de la Loi, l'entrepreneur a le droit de rassembler des informations concernant la capacité de paiement du consommateur, tout comme tous les faits et facteurs liés à la conclusion du contrat à distance de façon responsable. Si l'entrepreneur a des raisons de penser que le consommateur ne pourra pas satisfaire à ses obligations, il a le droit de refuser une commande. L'entrepreneur peut également choisir d'accepter la commande tout en y ajoutant des conditions spécifiques au consommateur en question.
- e) Le consommateur a le droit de contacter l'entrepreneur avec toute question concernant le contrat, le bien et / ou le service acheté, que ce soit avant ou après la conclusion du contrat. L'entrepreneur s'engage à offrir au moins une façon d'entrer en contact avec lui, que ce soit par voie électronique, par téléphone ou par lettre.
- f) Des informations concernant le service après vente ainsi que concernant une éventuelle garantie si elle existe, seront également communiquées au consommateur. Le consommateur a le droit de demander ces informations sur une offre avant la conclusion du contrat.

## **Article 6 : Droit de rétractation**

- a) Comme l'indique l'article L121-20-12 du Code de la consommation, le consommateur a le droit de changer d'avis après l'achat d'un bien ou d'un service à distance. Le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation.
- b) Le produit doit être renvoyé dans un parfait état, avec tous les accessoires qui ont été livrés avec. L'entrepreneur peut donner des consignes particulières pour le renvoi de l'article afin de garantir son bon état.
- c) Si, pour une raison quelconque, ce droit ne s'applique pas sur une certaine offre, l'entrepreneur s'engage à le mentionner avant la conclusion de la vente.
- d) Dans le cas d'un produit confectionné à votre demande, ou nettement personnalisé, ce droit de rétractation ne s'applique pas.
- e) L'entrepreneur a le droit de fixer des limites pour l'essai du bien. Ces limites sont fixées de façon raisonnable, et indiquées de façon claire et précise. Le site internet de l'entrepreneur donne des explications plus détaillées sur les conditions de retour.
- f) Les coûts liés au renvoi de l'article en question sont à la charge du consommateur.
- g) L'entrepreneur procédera au remboursement de la totalité des sommes versées par le consommateur, y inclus les frais de livraison. Cependant, les frais de livraison seront remboursés seulement si le consommateur a choisi le mode de livraison standard proposé par l'entrepreneur. Si un mode de livraison plus cher a été choisi par le consommateur, l'entrepreneur lui remboursera le montant du mode de livraison standard.
- h) Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, les frais d'exportation sont à sa charge. Les frais d'exportation ne peuvent pas être récupérés auprès de l'entreprise ni faire l'objet d'une compensation.

## **Article 7 : Conformité et garantie**

- a) L'entrepreneur s'engage à présenter le produit de la façon la plus exacte possible dans l'offre. Cependant, les écrans d'ordinateurs, smartphones, tablettes et autres supports numériques peuvent faire apparaître les couleurs différemment. L'entrepreneur ne peut pas être tenu responsable dans le cas où la couleur du produit reçu est légèrement différente de la façon dont l'a aperçu le consommateur sur son écran.
- b) Si une garantie est applicable au produit, ceci sera mentionné dans l'offre.

- c) Les produits vendus par l'entrepreneur sont garantis pendant 2 ans maximum à compter de la date d'achat. Le consommateur ne peut pas faire jouer cette garantie dans les cas cités ci-après:
- Une usure normale
  - Un usage imprudent ou une mauvaise utilisation
  - Des événements que l'entrepreneur ne peut pas contrôler ou influencer, y compris les conditions météorologiques
  - Un entretien non effectué, ou mal effectué
  - Des modifications ou réparations faites par le consommateur ou par un tiers
  - Une directive gouvernementale concernant la nature ou la qualité des matériaux utilisés
- d) Les conditions de cette garantie ne sont applicables que pour le premier propriétaire de la tente. Cette garantie n'est pas transférable et a une validité d'un an à partir de la date d'achat.
- e) Le consommateur doit conserver l'original de preuve d'achat, il doit être présenté lors de demande d'application de la garantie. Sans justificatif, la garantie ne sera pas appliquée.
- f) Dans le cas où un défaut de fabrication apparaît au cours des 2 premières années, le consommateur doit contacter l'entrepreneur via [serviceclients@sunnytent.com](mailto:serviceclients@sunnytent.com). L'entrepreneur traitera la demande et demandera d'expédier le produit pour inspection. Si la demande est légitime et que le manuel d'utilisation et l'installation a été respecté, alors le produit sera réparé (ou remplacé) et sera retourné sans coûts additionnels. Dans tous les autres cas, la réparation ou le remplacement du produit sera facturé à consommateur.
- g) La responsabilité de l'entrepreneur est limitée aux conditions de la garantie. L'entrepreneur ne peut en aucun cas être tenu responsable envers l'acheteur, ou tout autres personnes, d'éventuelles pertes financières ou autres coûts, qu'ils soient directs ou consécutifs à l'utilisation du produit.
- h) La garantie ne peut pas être appliquée si le produit a subi des dommages consécutifs à de la négligence, à un accident, à une utilisation inadéquate, à un montage erroné ou à une installation incorrecte, au non-respect des manuels de montage, d'installation et de sécurité ou encore à des éléments indépendants de la volonté de l'entrepreneur, incluant (liste non exhaustive), usure anormale, feu, inondation, gel, neige, pluie verglaçante, grêle et autres conditions atmosphériques. De plus, toutes modifications apportées au produit annule la garantie.
- i) Le produit sera installée en extérieur pendant de longs mois et elle sera soumise aux conditions météorologiques. Par conséquent, les parties métalliques peuvent montrer après un certain temps des traces de rouille. Cette rouille n'empêche pas le produit d'être utilisée et n'est donc pas couverte par la garantie.
- j) Le consommateur doit lire le manuel d'utilisation, consultez les instructions de montage et d'installation, visionnez la vidéo d'instruction avec attention et respectez les conseils relatifs au montage, à l'installation et à l'utilisation du produit. Le consommateur doit inspecter à chaque fois le produit avant et après utilisation. Si le consommateur ne respecte pas ces conseils, la garantie est caduque.

#### **Article 8 : Livraison**

- a) Le lieu de livraison est l'adresse donnée par le consommateur lors de la conclusion du contrat de vente. Cette adresse ne pourra pas être changée après l'expédition des biens. Avant l'expédition des biens, le consommateur peut contacter l'entrepreneur pour éventuellement changer l'adresse de livraison. Il appartient alors à ce dernier de voir si le changement est encore possible ou non. L'entrepreneur ne garantit pas la possibilité de changer d'adresse de livraison après la conclusion de la vente.
- b) L'entrepreneur s'engage à expédier les biens dans les plus brefs délais. En cas de rallongement du temps de préparation de la commande, le consommateur en serait averti par voie électronique ou par téléphone.
- c) Si, pour une raison quelconque, la livraison d'un ou plusieurs produits est impossible, l'entrepreneur proposera plusieurs options au consommateur. Il peut s'agir du remboursement et donc de l'annulation de la commande, du remplacement du produit par un produit similaire ou toute autre option qui convient au consommateur et à l'entrepreneur.
- d) La responsabilité en cas de dommage ou de perte des produits demeure chez l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison, à moins qu'il ne soit convenu expressément autrement. Au moment de la livraison chez le consommateur, la responsabilité est transmise à ce dernier.

## **Article 9 : Paiement**

- a) Le paiement des biens et / ou services se fait lors de la commande. Cette dernière ne sera confirmée qu'après réception du paiement.
- b) Dans le cas où le consommateur annule son paiement, ce dernier devient débiteur sans avertissement. Il doit alors les intérêts prévus par la Loi sur le montant dû. Les intérêts sont comptabilisés à partir du jour où le consommateur devient débiteur, jusqu'au jour du paiement de la totalité de la somme due. Si l'entrepreneur se voit obligé d'entamer un processus pour récupérer la somme due, les coûts engendrés seront entièrement à la charge du consommateur.

## **Article 10 : Procédure de plainte**

- a) En cas de plainte, le consommateur a 7 jours après réception des biens pour en informer l'entrepreneur. Ceci peut être fait par voie électronique ou téléphone. Si le consommateur ne fait pas de réclamation dans le délai prévu, la commande est considérée comme acceptée.
- b) Le consommateur doit décrire de la meilleure façon possible le problème. S'il s'agit d'un problème visible, l'entrepreneur peut demander des photos comme preuve.
- c) Les plaintes seront traitées habituellement dans un délai de 14 jours ouvrés. Il se peut cependant qu'un délai plus long est nécessaire pour l'étude du problème en question.
- d) En cas de désaccord entre l'entrepreneur et le consommateur sur la résolution de la plainte, un litige sera ouvert.

## **Article 11 : Litige**

- a) Les contrats entre l'entrepreneur et le consommateur, auxquels ces conditions générales s'appliquent, sont soumis à la Loi des Pays-Bas.
- b) Dans le cas où une clause de ces présentes conditions générales est déclarée nulle ou invalide, ceci n'aura aucune incidence sur d'autres clauses. Les partis entreront alors en contact afin de remplacer cette clause nulle ou invalide par une clause valide, qui approchera le plus possible de la clause invalide.
- c) Dans le cas où l'entrepreneur ne suit pas toujours strictement ces conditions générales, ceci ne voudra pas dire que des clauses de ces conditions générales ne sont pas valides. L'entrepreneur ne perdra en aucun cas le droit d'exiger la stricte application de ces conditions générales.
- d) Les partis s'engagent à essayer de résoudre les problèmes, plaintes et différends ensemble, en délibérant.

## **Article 12 : Décharge de responsabilité**

- a) L'entrepreneur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir la sécurité des données personnelles du consommateur. Cependant, il ne peut pas être tenu responsable en cas de force majeure, ou en cas d'attaque informatique par exemple.
- b) L'entrepreneur ne peut pas garantir que les informations de son site internet soient complètes, à jour ou sans aucune erreur. Par conséquent, aucun droit légal ne peut être tiré des informations de ce site internet. De même, l'entrepreneur ne pas être tenu responsable des dommages résultants d'inexactitudes ou d'informations incomplètes ou caduques.
- c) De ce fait, il est probable que le matériel ou les produits soient quelque peu différents de ce qui est présenté sur le site internet ou dans les documents imprimés. Cela vient souvent d'une amélioration continue des produits. Par conséquent, si des produits ou matériels différents sont montrés, l'entrepreneur n'est pas tenu de fournir un ancien modèle.

## **Article 13 : Conditions de responsabilité**

La responsabilité de l'entrepreneur en cas de dommage direct émanant ou en relation avec le contrat est limitée au montant payé par l'assurance. Dans le cas où l'assureur ne procède pas au virement d'un remboursement, ou si le dommage n'est pas couvert par l'assurance, la responsabilité de l'entrepreneur est limitée au montant de la facture, c'est-à-dire la partie du contrat sur laquelle la responsabilité est invoquée. L'entrepreneur exclut tout dommage indirect.

## **Article 14 : Force majeure**

- a) Sont considérés comme cas de force majeure les événements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement être tenues de prévoir, et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.
- b) Sont notamment assimilés à des cas de force majeure, déchargeant l'entrepreneur de son obligation de livrer dans les délais indiqués : les grèves de la totalité ou d'une partie de son personnel ou de ses transporteurs, l'incendie, l'inondation, la guerre, les arrêts de production dus à des pannes fortuites, l'impossibilité d'être approvisionné en matière première, les épidémies, les barrières de dégel, les barrages routiers, les grèves ou les ruptures d'approvisionnement des compagnies d'électricité, d'eau, de gaz, de téléphonie ou d'internet, ou toute autre cause non imputable à l'entrepreneur.
- c) En cas de force majeure, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser d'éventuels dommages apparus chez le consommateur causés par l'événement de force majeure.
- d) L'entrepreneur préviendra dans la mesure du possible le consommateur en cas de force majeure lui empêchant de remplir sa partie du contrat. Le contrat sera alors suspendu à compter de la date de survenance de l'événement de force majeure.

## **Article 15 : Propriété intellectuelle**

- a) Tous les droits de propriété intellectuelle, et en particulier le droit d'auteur ainsi que les droits concernant les modèles, la marque, le logo, les noms commerciaux, la combinaison de couleurs, le site internet et les produits proposés à la vente, appartiennent à l'entrepreneur SunnyTent. Le consommateur doit respecter ces droits dans leur totalité et sans conditions.
- b) Mis à part le téléchargement et le fait d'imprimer de l'information contenu sur le site internet [www.sunnytent.com](http://www.sunnytent.com) pour un usage strictement personnel, il est interdit de reprendre, copier ou divulguer sous quelque forme que ce soit des informations, textes, logos, marques, noms commerciaux, images etc. sans autorisation écrite préalable.

## **Article 16 : Contact et questions sur les conditions générales**

En cas de questions sur un contrat, que ce soit avant ou après sa conclusion, le consommateur peut contacter l'entrepreneur. Il va de même pour des questions sur ces conditions générales. Le moyen de prise de contact privilégié est l'email : [serviceclients@sunnytent.com](mailto:serviceclients@sunnytent.com). Il est également possible de contacter le service client par téléphone grâce au numéro suivant : +31 85 06 54 785.

## **Article 17 : Protection des données**

- a) En commandant les produits via la boutique en ligne, le consommateur / acheteur fournit à l'entrepreneur toutes les données personnelles qu'il / elle a saisies; informations qui peuvent être directement reliées au consommateur / acheteur, telles que le nom, l'adresse, l'adresse email, le numéro de téléphone, etc. Ces données personnelles seront incluses dans la base de données de l'entrepreneur, afin que le consommateur / acheteur puisse être informé des offres, promotions et informations utiles en relation avec le fait de posséder une SunnyTent. Si le consommateur / acheteur ne souhaite pas cela, il doit en informer l'entrepreneur en envoyant un email à [serviceclients@sunnytent.com](mailto:serviceclients@sunnytent.com).
- b) L'entrepreneur se conformera à tout moment aux règles légales de protection des données personnelles en vigueur.
- c) L'entrepreneur conserve toutes les données personnelles dans un environnement informatique protégé, mais une telle protection ne peut jamais être garantie à 100% .
- d) SunnyTent ne conservera et n'utilisera que les données personnelles fournies directement par le consommateur / acheteur.
- e) Le consommateur / acheteur autorise par la présente l'entrepreneur à utiliser les informations et données personnelles fournies par le consommateur / acheteur, ceci à des fins de marketing ou de service à la clientèle. Cette autorisation peut être révoquée à tout moment en envoyant un email à [serviceclients@sunnytent.com](mailto:serviceclients@sunnytent.com).
- f) L'entrepreneur ne vendra ni ne fournira aucune information consommateur à des tiers à l'exception de la société responsable de la livraison des produits achetés par le consommateur/acheteur, ceci comprend également les échanges entre le consommateur / acheteur et la société de livraison.



- 
- g) Afin de proposer au consommateur / acheteur les options de paiement de Klarna, nous pourrions être amenés à transmettre à Klarna ses données personnelles comprenant ses coordonnées et les détails de sa commande, afin que Klarna puisse évaluer si le consommateur / acheteur remplit les conditions requises pour en bénéficier et adapter ces dernières au consommateur / acheteur. Les données personnelles transférées sont traitées conformément la politique de confidentialité de Klarna.
  - h) Les données personnelles du consommateur / acheteur peuvent être divulguées sur ordre d'un tribunal ou d'un décret gouvernemental.
  - i) Si le consommateur / acheteur a des réclamations ou des questions concernant la protection et l'utilisation des données personnelles mentionnées ci-dessus, il peut nous contacter via [serviceclients@sunnytent.com](mailto:serviceclients@sunnytent.com). Entrepreneur s'engage à fournir une solution à ces réclamations ou questions dans les 72 heures.
  - j) Les parties sont tenues de respecter la confidentialité, à moins qu'il n'existe une obligation légale de divulguer les données fournies. Les renseignements confidentiels englobent tous les renseignements qu'ils ont obtenus les uns des autres, ou en provenance d'autres sources, en vertu de leur accord. Les parties qui reçoivent des renseignements confidentiels ne les utiliseront qu'aux fins pour lesquelles ils ont été fournis.