

# DelAgan Conditions Générales



## Index

Procédure de Commande et de Paiement .....	1
Champ d'application .....	2
Politique d'Expédition .....	2
Retours et Remboursements .....	3
Articles endommagés pendant l'expédition .....	4
Prix Indiqués .....	4
Conformité et Garantie .....	4
Déclaration de Protection de la Vie Privée et Sécurité .....	5
Force Majeure / Événements Inattendus Indépendants de Notre Volonté .....	7
Procédure de Plainte .....	7
Données d'identité .....	7

## Procédure de Commande et de Paiement

### Étape 1: Sélection

Chaque article est décrit en détail dans une page Web consacrée à cet article. Le coût de l'article (taxes incluses) et, dans la plupart des cas, son coût d'expédition, sont bien indiqués. (les articles volumineux qui doivent être expédiés par courrier privé feront l'objet d'un devis personnalisé). Cliquez sur le bouton 'Contact' pour envoyer un email à DelAgan si vous êtes intéressé ou si vous avez des questions sur un article.

### Étape 2: Obtention des informations et/ou Passer votre commande

En fonction de vos questions et les réponses concernant les articles que vous souhaitez acheter, les renseignements sur l'expédition, etc., DelAgan peut vous demander, le cas échéant, de fournir des détails tels que votre adresse. Cette information est pour la prochaine étape. S'il vous plaît vérifier votre dossier de courrier indésirable dans le cas où mes courriels de retour se retrouvent là.

### Étape 3: Devis/facture proforma pour votre approbation et réservation de l'article

Vos informations ci-dessus permettront la confirmation du coût total (le coût d'expédition + le coût de l'article, comme indiqué dans la page de l'article) OU le calcul des frais d'expédition via courrier privé quand il s'agit d'un article plus volumineux. Vous recevrez alors par e-mail, un jour (ou max. deux) plus tard, une facture proforma; une facture proforma sert de devis/confirmation de prix et ne représente aucune obligation de paiement/achat. L'article sera mis en réserve pour vous au moment de l'envoi de la facture proforma. Ce statut de réservation dure au maximum cinq jours (semaine- et les jours de fin de semaine). Au cas où vous ne recevriez rien de ma part dans votre boîte de réception, veuillez toujours vérifier votre dossier de courrier indésirable (spam/junk).

### Étape 4: Paiement

Si vous acceptez le coût final indiqué sur la facture proforma et que vous souhaitez acheter l'article, veuillez procéder au paiement de la facture. Les paiements sont effectués par PayPal ou virement bancaire traditionnel (l'argent comptant peut également être accepté si vous venez chercher l'article vous-même à Genval).

L'article sera mis en réserve pour vous au moment où vous recevrez la facture devis/proforma. Ce statut de réservation dure au maximum cinq jours (semaine- et les jours de fin de semaine); si votre paiement n'est pas reçu dans ce délai, la réservation sera annulée. Le traitement du paiement, impliquant que vous avez accepté les Conditions Générales de DelAgan, fait office de contrat de vente entre nous.

### **Étape 5: Confirmation d'achat, de vente Facture et d'expédition**

Une fois que votre paiement est reçu, vous recevrez un email de confirmation un jour (max. 2 jours/48 heures) plus tard. Ce message contiendra 1) votre facture de vente finale confirmant le paiement; 2) les renseignements pertinents pour l'expédition de vos articles : soit la confirmation de l'envoi avec la date prévue de livraison et les références de suivi, ou autres détails/questions d'organisation si vos besoins d'expédition sont plus complexes.

L'article sera marqué comme 'vendu' ('Sold') sur le site Web lorsque votre paiement sera reçu.

## **Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à chaque offre entre DelAgan et le consommateur. Afin de passer une commande, vous devez avoir au moins 18 ans. Si vous n'avez pas 18 ans, nous vous demandons de consulter vos parents ou votre tuteur avant de passer une commande.

Le paiement d'une commande selon la facture proforma implique l'acceptation des Conditions Générales de DelAgan telles que reprises sur le Site Internet en PDF imprimable.

## **Politique d'Expédition**

En principe, les articles peuvent être expédiés vers la plupart des pays. Le service de livraison (Poste ou service privé peut décliner le service à certaines destinations difficiles). On prendra des dispositions pour arranger les envois une fois que le paiement est reçu. Notez S'il vous plaît que pour de certaines destinations, principalement celles en dehors de l'Union Européenne, des taxes douanières devront être payées par le destinataire/client (des informations supplémentaires sont données en bas de cette page).

### **COÛTS:**

Le coût de l'expédition qui sera ajouté à votre prix d'achat dépend du poids et de la taille du colis, aussi bien que de la destination de la livraison. Tous ces coûts sont fournis à l'avance avant que vous procédiez au paiement; ils sont indiqués dans les pages dédiées aux articles ainsi que dans l'e-mail que vous recevrez de DelAgan avec la facture proforma. Pour les articles plus volumineux qui doivent être expédiés via courrier privé, veuillez me contacter pour obtenir un devis et l'objet sera mis en attente pour vous (max 5 jours).

Veuillez noter que les prix indiqués sont pour les destinations continentales; les départements et territoires d'outre-mer tels que les îles françaises font l'objet de cotations différentes (personnalisées).

Les petits et moyens colis seront envoyés par la poste belge (BPost) sauf si' ils ont une valeur suffisamment importante pour être envoyés avec un service d'expédition assuré.

Les articles plus volumineux seront envoyés via un service de livraison privé. Le coût pour l'envoi dépend de la destination de la livraison et il vous sera communiqué via email avant de passer au paiement.

## COMMENT ET QUAND:

Les petits et moyens colis: les colis qui sont assez petits seront envoyés par le service postal belge (BPost). Les dimensions maximales sont: max. 1,5m longueur, max. 3m<sup>2</sup> superficie totale, max. 30 kg. Votre e-mail de confirmation d'achat inclura le numéro de référence pour suivre le colis. Suivez votre envoi via: <https://track.bpost.be>

Les articles plus volumineux: les articles excédant les limitations de poids et de taille seront envoyés par un service de livraison privé (UPS ou TNT par exemple). Votre e-mail de confirmation d'achat inclura des détails complémentaires. Nous ferons de notre mieux pour assurer que l'article soit expédié aussi rapidement que possible (estimation entre 1 et 2 semaines).

## TAXES DOUANIÈRES:

Pour des expéditions destinées au-delà des frontières de l'Union Européenne, je préparerai la documentation nécessaire (c'est-à-dire la facture commerciale). Notez s'il vous plaît que DelAgan ne peut pas être tenu responsable des retards du temps d'expédition lié aux contrôles douaniers.

Les clients aux Etats-Unis peuvent trouver des informations supplémentaires à ce sujet sur ce site Web: <https://www.cbp.gov/trade/basic-import-export/internet-purchases>

Utilisez cette calculatrice rapide pour calculer vos taxes d'importation pour des centaines de destinations dans le monde entier: <https://www.simplyduty.com/import-calculator/>

## Retours et Remboursements

### Qu'en est-il de retours et remboursements ?

Si le produit que vous avez choisi ne correspond malheureusement pas à vos attentes, vous avez 14 jours à partir de la livraison de l'article pour le renvoyer. Vous avez droit au remboursement complet, mais les conditions suivantes doivent être respectées:

- Vous devez nous contacter préalablement par e-mail/lettre pour nous informer de votre intention de nous retourner l'article. Cette notification doit nous parvenir dans les 14 jours après votre réception de l'article (donc à partir de la date que vous avez signé pour la réception). Vous pouvez utiliser le formulaire de rétraction comme prévu par les directives de l'UE sur le commerce électronique; ce formulaire est disponible en version PDF sur notre site web (section `retours et remboursements`)
- L'article doit nous être retourné dans les 14 jours après que vous nous avez envoyé votre notification de rétraction.
- L'article doit nous être rendu dans le même état\* que celui dans lequel vous l'avez reçu (des articles clairement utilisés et/ou endommagés ne seront pas remboursés). Vous êtes responsables pour l'état de l'article jusqu'à ce que nous le recevions, ceci inclut les risques liés à l'envoi. Par conséquent :
  - Dans la mesure du possible, veuillez utiliser les boîtes et les emballages originaux pour protéger l'article pendant l'expédition de retour. Si l'emballage original est inutilisable après l'ouverture, assurez-vous d'utiliser un emballage de remplacement approprié afin de protéger l'article (papier bulles, etc.)
  - Prenez bien soin de l'article pendant qu'il est en votre possession.
- Les dispositions et les coûts de l'expédition de retour sont votre responsabilité.

Nous contrôlerons l'article rendu pour vérifier l'état et confirmerons votre droit d'un remboursement complet (ou non) par e-mail. Un remboursement complet inclura le prix d'achat aussi bien que le coût d'expédition initial que vous avez payé. Nous vous rembourserons via virement bancaire dans les 14 jours du jour que nous avons réceptionné l'article.

**\* État et dommages:** Étant donné que nos articles sont des antiquités, des articles d'occasion, et/ou des articles qui ont subi des altérations, ils ont un certain âge et ne sont donc pas dans une condition flambant-neuf quand nous les vendons. Tous les défauts et restaurations sont clairement indiqués dans la description du produit sur le site Web et sont donc connus par le client au moment de l'achat. Ce genre de défauts ne sera bien sûr pas considéré par nous comme des dégâts encourus pendant votre garde de l'article ou son expédition de retour. De même, ces défauts ne peuvent pas être considérés comme des dégâts encourus pendant notre expédition initiale vers vous.

### **Comment serez-vous remboursé ?**

Une fois que nous avons reçu l'article et avons contrôlé son bon état (veuillez voir les conditions ci-dessus) nous vous notifierons par e-mail pour confirmer que vous avez droit à un remboursement complet (ou non). Nous vous rembourserons alors aussi rapidement que possible (dans les 14 jours du jour que nous avons réceptionné l'article) sur votre compte.

## **Articles endommagés pendant l'expédition**

Veuillez inspecter votre article immédiatement à la réception. Si l'article est visiblement endommagé à la réception, veuillez NE PAS SIGNER le reçu de livraison s'il est mentionné que vous le recevez 'en bon état' (les expéditeurs n'acceptent pas les réclamations si vous l'avez signé). Si l'objet a été endommagé en transit veuillez nous en informer dans les 24 heures suivant la réception et nous envoyer une photo. Nous vous rembourserons et payerons pour l'expédition de retour le cas échéant.

## **Prix Indiqués**

Tous les prix sont indiqués en Euro avec toutes taxes comprises. 'Le prix d'article' n'inclut pas les frais d'expédition; ceux-ci sont fournis séparément. Le coût total de l'article et de l'expédition (comme indiqué dans la page de l'article) seront confirmés dans l'e-mail contenant la facture proforma. DelAgan se réserve le droit de modifier les prix indiqués pour n'importe quel objet à tout moment. Cependant, la facturation sera faite selon les prix indiqués au moment du placement de la commande.

## **Conformité et Garantie**

1. Nous garantissons que nos articles sont conformes à votre commande et répondent à la description détaillée qui est fournie pour chaque article dans la page web dédiée à cet article. Les descriptions comprennent également les dimensions et l'état de l'article au moment de la vente (défauts, état de fonctionnement, etc.). Ce qui suit ne peut pas être considéré comme un défaut qui vous donne droit à un remboursement pendant la période de garantie : tous les défauts qui ont été décrits au préalable de votre achat, dommages qui ont été directement causés par la manipulation imprudente de l'article pendant que vous l'aviez en votre possession.
2. Nos articles sont des biens d'occasion (antiquités, objets de collection) de nature antique-décorative, par conséquent, en tant que consommateur, vous disposez d'un délai de garantie d'un (1) an, selon la loi belge, sur des articles achetés chez nous si : 1) ils ne sont pas conformes à la description donnée au

préalable ou 2) ne sont pas appropriés à l'utilisation prévue de l'article (par exemple, une chaise sur laquelle vous ne pouvez pas vous asseoir, une table qui ne tient pas debout).

3. En fonction de ce qui est possible et raisonnable, vous pouvez opter pour une réparation. Uniquement dans le cas où la réparation est disproportionnée ou impossible, ou ne peut pas être effectuée dans un délai raisonnable, vous avez alors le droit d'exiger une réduction de prix ou le remboursement. Si le défaut est mineur, vous ne pouvez pas exiger le remboursement.
4. Pendant la période de garantie minimale légale de 1 an et dans les limites légales, nous paierons les frais d'expédition pour le retour (si possible) des articles présentant un défaut (non décrit), et nous rembourserons l'article s'il est convenu qu'une réparation n'est pas une option. Le remplacement d'un article n'est pas possible en raison de son caractère unique.

Pendant les six premiers mois, vous pouvez faire appel à la garantie (pour des défauts non-décrits). Si la constatation est faite plus de six mois après la livraison, le consommateur est tenu de prouver que les défauts de l'article n'ont pas été causés par la manipulation imprudente de l'article pendant qu'il était dans sa possession.

## **Déclaration de Protection de la Vie Privée et Sécurité**

Je prends votre vie privée tout autant au sérieux que la mienne. Ce site Web ne place pas de cookies sur votre PC et votre visite à ce site Web ne résultera pas au stockage de vos données personnelles avec le but de les partager avec des tiers. Je prends à cœur la gestion de mon entreprise de personne-à-personne et n'utilise vos coordonnées que pour les communications directes entre nous par rapport à notre transaction commerciale, ainsi qu'à sa facturation. Étant donné que les paiements sont effectués par PayPal ou virement bancaire, je n'ai pas besoin de vos coordonnées bancaires ni de votre numéro de carte de crédit. En aucun cas les informations obtenues seront partagées avec des tiers.

### **À propos des Règles de Protection de la Vie Privée et le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).**

#### **Provisions générales :**

- 1) DelAgan applique 'la loi du 8 Décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel', comme adaptée par la loi de 11 Décembre 1998 et 'la loi de 13 Juin 2005 relative aux communications électroniques'.
- 2) DelAgan se met en conformité avec l'actuel Règlement Européen 2016/679 du 27 Avril 2016 concernant la protection des données à caractère personnelles.
- 3) DelAgan assume la responsabilité du traitement de vos données à caractère personnel.

**Les données personnelles collectées** par DelAgan sont les données que vous nous communiquez via email pour le placement d'une commande:

- 1) Votre nom
- 2) Votre adresse (expédition et facturation)
- 3) Votre adresse email

Données que DelAgan ne collecte pas : votre adresse IP, votre nom de profil, votre mot de passe, votre photo de profil de connexion, les données sur votre compte bancaire/carte de crédit, les données obtenues en plaçant des cookies ou en vous inscrivant.

**Objectifs généraux et durée du traitement des données:** DelAgan utilise vos données personnelles uniquement aux fins mentionnées ci-dessous:

- 1) La livraison et facturation des articles commandés, en fonction de la ou les articles que vous avez demandés.
- 2) Communications par email concernant l'achat, le paiement, la facture ou l'envoi de/des article(s) ci-dessus.

Nous enregistrerons vos données personnelles (sous la forme de l'email de commande et de la facture) pour une période de min. 7sept ans conformément à la réglementation fiscale.

Nous ne collectons pas ou n'utilisons pas vos données pour ce qui suit : marketing direct, décisions automatisées, profiling, transfert à des tiers (à l'exception peu probable d'une obligation légale à la suite d'une ordonnance du tribunal ou autre législation contraignante; DelAgan essaiera, dans les mesures du possible, de vous en informer au préalable)

#### **Vos droits :**

- 1) Vous avez le droit de consulter gratuitement vos données personnelles (donc l'email que vous nous avez envoyé) à tout moment, ainsi que l'utilisation de ces données.
- 2) Vous pouvez exercer votre droit de contestation et ne pas nous communiquer vos données personnelles. Vous devez cependant savoir que certains services (expédition de vos articles) ne pourront pas être réalisés.
- 3) Vous avez toujours le droit de nous demander de renforcer, compléter ou effacer vos données personnelles. Cependant, ceci sera à titre informatif seulement étant donné que je ne garde aucune donnée personnelle et que je ne peux pas supprimer/modifier une facture émise antérieurement.
- 4) Vous pouvez exercer vos droits par nous contacter, soit via email ([info@delagan.com](mailto:info@delagan.com)), soit par correspondance à: DelAgan/An Devriese – Clos de la Pergola 7 – 1332 Genval - Belgique
- 5) Vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données: rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles au numéro de téléphone suivant : +32 (0)2/274.48.00 ou par e-mail à l'adresse suivante: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

Si vous avez subi un préjudice à cause du traitement de vos données personnelles vous pouvez introduire une demande de dommages-intérêts aux tribunaux civils.

#### **Sécurité et confidentialité :**

- 1) Nous avons développé des règles de sécurité adaptées sur le plan technique et organisationnel afin d'éviter la destruction, la perte, la falsification, la modification, l'accès interdit, la communication par erreur à des tiers ainsi que tout autre traitement non autorisé des données personnelles collectées.
- 2) Nous ne pouvons en aucun cas être tenu responsables pour tout dommage direct ou indirect résultant d'une manipulation fautive ou illégitime commises par des tiers sur les données personnelles.
- 3) Vous êtes seulement responsable de l'usage fait du site web de votre ordinateur, vos données personnelles, vos données d'identification ou votre adresse IP, ainsi que de leur confidentialité.
- 4) DelAgan n'a aucun employé qui pourrait accéder à vos données et les compromettre ou les transférer.

Notice Légale sur le Contenu et Droits d'Auteur

Tout le contenu publié sur ce site Web, y compris les logos, le design du site et les images (sauf mention contraire) sont la propriété exclusive de DelAgan. Le contenu de ce site est exclusivement à but informatif afin que les clients (éventuels) puissent faire du lèche-vitrine et passer une commande et dans aucun autre but. Aucune partie du matériel présenté dans notre site ne peut être copiée, reproduite, modifiée, rééditée, téléchargée, affichée, transmise, ou distribuée sous quelque forme ou de quelque façon que ce soit sans notre autorisation préalable et écrite.

DelAgan se réserve le droit de modifier, corriger ou supprimer n'importe quel contenu à tout moment et sans préavis. Le contenu de ce site est fourni exclusivement à titre informatif et n'a aucune implication légale.

## **Force Majeure / Événements Inattendus Indépendants de Notre Volonté**

DelAgan ne peut pas être tenu responsable de retards ou des problèmes liés à la (non) exécution d'une commande suite à des circonstances au-delà de notre volonté. Ceci peut concerner des événements comme des catastrophes naturelles, attaques, grèves, pénuries énergétiques, retards dans les transports affectant DelAgan et/ou ses fournisseurs.

## **Procédure de Plainte**

Nous espérons bien évidemment toujours que tous nos clients soient satisfaits à 100%. Au cas où vous auriez néanmoins des plaintes, n'hésitez pas à nous contacter via [info@delagan.com](mailto:info@delagan.com). Nous ferons tout notre possible de confirmer la réception de votre plainte dans les deux jours et de résoudre le problème le plus rapidement possible.

Le droit Belge est exclusivement d'application sur tous les contrats avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence. Tous les litiges qui sont en lien ou découlent des offres de DelAgan sont soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux Belges. Si, pour des raisons de droit international, une autre loi serait quand-même applicable, celle-ci sera interprétée en premier lieu conformément au livre VI du Code de Droit Economique belge.

Dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, le Service de Médiation des Consommateurs mis en place par le Gouvernement Fédéral est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Ce service traitera la demande lui-même ou la transfèrera à l'entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation des Consommateurs via le lien suivant : <https://www.mediationconsommateur.be/fr>

En cas de litige transfrontalier, vous pouvez de plus faire appel à la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union Européenne via le lien : <https://ec.europa.eu/odr>

## **Données d'identité**

**DelAgan est propriété de et géré par : An Devriese**

**Adresse d'enregistrement d'entreprise: Clos de la Pergola 7 - 1332 Genval - Belgique**

**Numéro d'entreprise Belge: 806804032**

**Numéro de compte bancaire: 733-0529494-01 (IBAN: BE43 7330 5294 9401)**

**Numéro de téléphone: +32 (0)470 454 946**

**E-mail: [info@delagan.com](mailto:info@delagan.com)**