

## Conditions générales

# My Collections BV

Au 01/08/2023



# SafeShops.be

### Table des matières

- Article 1 - Identité du vendeur
- Article 2 - Applicabilité
- Article 3 - Notre offre et votre commande
- Article 4 - Droit de rétractation
- Article 5 - Prix
- Article 6 - Paiement
- Article 7 - Conformité et garantie
- Article 8 - Livraison et exécution
- Article 9 - Durée
- Article 10 - Force majeure
- Article 11 - Propriété intellectuelle
- Article 12 - Règlement des plaintes et litiges
- Conditions générales particulières de My Collections BV

**L'accord que vous avez conclu avec nous est d'une durée indéterminée. Vous pouvez résilier cet accord à tout moment par écrit (par lettre ou e-mail) ou par téléphone, sous réserve d'un délai de préavis d'un jour. Cela signifie que vous pouvez annuler le contrat avant 23h59 la veille de l'expédition du nouveau colis.**

## Article 1 - Identité du vendeur

Nous sommes My Collections BV, Oosteinde 137 à 2271 EE Voorburg (Pays-Bas).

Adresse e-mail : [service@mycollections.com](mailto:service@mycollections.com)

Numéro de téléphone : 02-899 2065 (Fl.) & 02-899 2066 (français)

Numéro d'entreprise en Belgique 0507.989.196 KvK Pays-Bas : 56527494

Numéros de compte bancaire : IBAN : BE85 3631 0566 8406

## Article 2 Applicabilité et conditions

1. Nos conditions générales s'appliquent à toute offre que nous faisons en qualité de vendeur sur Internet, à vous, Consommateur (toute personne physique qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel des produits mis sur le marché).
2. Nous livrons exclusivement en Belgique et aux Pays-Bas. Si vous indiquez une adresse de livraison dans un autre pays, nous sommes en droit de refuser votre commande.
3. Pour placer une commande, vous devez être âgé de 18 ans au moins. Si vous n'avez pas 18 ans, nous vous demandons de faire passer votre commande par vos parents ou votre tuteur légal. Si nous constatons qu'une commande est placée par un mineur, nous sommes en droit de la refuser.
4. Le fait de placer une commande sur le site Internet ou par télémarketing vaut acceptation expresse de nos conditions générales qui sont toujours disponibles sur notre site Internet.
5. Si vous commandez en ligne ou par télémarketing, nous vous fournissons en outre, avec votre confirmation de commande ou au plus tard au moment de la livraison, une copie des présentes conditions générales dans un format que vous pouvez enregistrer ou imprimer. Nous vous conseillons d'ailleurs de le faire.
6. Si des conditions complémentaires particulières s'appliquent en plus des conditions générales, ce qui précède vaut également pour lesdites conditions particulières. Si nos conditions générales sont contraires aux conditions particulières, vous pouvez toujours, en tant que consommateur, invoquer celui des deux textes qui est en votre faveur.

### Article 3 Notre offre et votre commande

---

1. Si une offre n'a qu'une durée de validité limitée, ou si elle est soumise à certaines conditions, nous le mentionnons expressément dans notre offre.
2. Nous décrivons toujours aussi complètement et précisément que possible les articles que nous vous vendons ainsi que le déroulement de la commande. La description est toujours suffisamment détaillée pour que vous puissiez vous faire une bonne idée de l'article. Quand nous présentons des illustrations, elles reflètent fidèlement les biens et/ou services proposés. L'erreur est toutefois humaine et s'il est évident que nous nous sommes trompés, nous ne sommes pas obligés de vous livrer.
3. Votre commande est complète et le contrat entre nous est définitif dès que nous vous confirmons votre commande par mail et dès que nous recevons la confirmation du paiement par carte de crédit ou de débit par l'émetteur de la carte. Nous acceptons les paiements par virement bancaire.
4. Si l'émetteur de votre carte refuse d'exécuter votre paiement, nous ne pouvons être tenus responsables des retards de livraison et/ou de l'absence de livraison de votre commande. Les commandes sans paiement valable nominatif de l'utilisateur enregistré pour la carte ne sont pas acceptées ou traitées.
5. Pour acheter un produit par le biais de notre site Internet, il vous suffit de compléter les données demandées dont nous avons besoin pour traiter la commande, et d'ajouter le produit à votre panier. Vous complétez vos données de contact et de facturation ultérieurement. Quand vous avez parcouru ces étapes, votre achat est définitif. Lors d'un entretien téléphonique de découverte, l'opérateur répète vos données et le contenu de l'envoi de découverte et il vous demande de confirmer votre accord. Votre demande est définitive lorsque vous avez donné votre accord.

### Article 4 - Droit de rétractation

---

1. Quand vous achetez des biens ou services chez nous, vous avez le droit, pendant 14 jours à compter de la livraison, de décider de ne pas garder les articles. Dans ce cas, vous pouvez renvoyer votre commande sans payer une amende et sans motivation (les frais de retour sont à votre charge). Dans les 14 jours après avoir reçu votre commande en retour ou après avoir indiqué que vous souhaitez renoncer au contrat, nous vous remboursons la totalité du prix d'achat par le même mode de paiement que celui que vous avez utilisé.
2. Les frais directs du retour sont donc à votre charge. Nous indiquerons le prix du retour ou vous en donnerons une estimation s'il n'est raisonnablement pas possible de le calculer à l'avance. Si les marchandises ne peuvent être renvoyées par la poste, nous viendrons les rechercher chez vous gratuitement.

3. Avant de vous rembourser, nous pouvons attendre d'avoir reçu les marchandises ou que vous ayez démontré les avoir renvoyées, selon le premier de ces deux événements qui intervient.
4. Durant les 14 premiers jours qui suivent la livraison, nous attendons de vous que vous soyez soigneux avec la commande et l'emballage. Si vous souhaitez renvoyer les marchandises comme indiqué ci-dessus, vous ne pouvez les déballer ou les utiliser que dans la mesure nécessaire pour pouvoir décider de les garder ou pas. Les marchandises renvoyées peuvent être essayées, mais pas utilisées. Si vous renvoyez des marchandises, veuillez utiliser de préférence l'emballage original, ainsi que tous les accessoires, dans leur état et leur emballage originaux et dans le respect de nos instructions en la matière, cf. ci-dessous.
5. Vous pouvez retourner le colis par poste ou par coursier.
6. Pour exercer rapidement et correctement votre droit de rétractation, tant pour la livraison de services que de biens, vous pouvez compléter le formulaire ci-dessous et le renvoyer à notre adresse postale belge, Boîte postale 9657 à 1830 Machelen. Nous vous enverrons un accusé de réception de votre rétractation par e-mail.

#### « MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(ne complétez et n'envoyez ce formulaire que si vous souhaitez révoquer le contrat) - À [indiquez ici votre nom, adresse et, le cas échéant, votre fax et votre adresse e-mail] :

- Par la présente, je/nous (\*) vous informe/informons (\*) que je/nous (\*) révoque/révoquons (\*) notre contrat concernant la vente des biens/livraison du service suivant (\*)

- Commandé le (\*)/Reçu le (\*)

- Nom/Noms du/des consommateur(s)

- Adresse du/des consommateur(s)

- Signature du/des consommateur(s) (uniquement pour les formulaires papier)

- Date

(\*) barrer les mentions inutiles.

## Article 5 - Prix

---

1. Nos prix ne varient pas durant la période mentionnée dans notre offre, sauf si la modification découle d'un changement des tarifs de la TVA.
2. Nos prix s'entendent TTC, TVA, taxes et service inclus. Vous n'avez donc jamais de surprise. Nous pouvons toutefois décider de facturer les frais d'envoi en plus du prix d'achat. Dans ce cas, nous vous en informons toujours avant que vous ne placiez définitivement votre commande.

## Article 6 - Paiement

---

Nous acceptons uniquement les paiements par virement bancaire, tant pour les commandes passées sur le site Internet que par télémarketing.

## Article 7 – Conformité et garantie

---

1. Nous garantissons que nos marchandises sont conformes à votre commande et qu'elles répondent aux attentes normales que vous pouvez avoir, compte tenu des spécifications du produit. Nous vous garantissons évidemment aussi que nos marchandises sont conformes à l'ensemble des lois en vigueur au moment de votre commande.
2. Nous appliquons en outre, pour ce qui est de la livraison de biens, le délai de garantie minimum légal de deux années si l'article n'est pas conforme à la commande. Cela signifie qu'en cas de vice ou de défaut jusqu'à 2 ans après la livraison, l'article sera gratuitement réparé ou remplacé.

Dans la mesure du possible et du raisonnable, vous avez le choix entre la réparation ou le remplacement. Vous ne pouvez exiger une réduction de prix ou la dissolution du contrat de vente que si la réparation ou le remplacement sont disproportionnés ou impossibles ou ne peuvent intervenir dans un délai raisonnable.

Le vice ou défaut qui apparaît dans les 6 mois suivant la livraison est supposé avoir existé au moment de la livraison, sauf si nous pouvons apporter la preuve contraire. Au-delà de 6 mois, il vous appartiendra de prouver que le défaut existait déjà au moment de la livraison.

## Article 8 – Livraison et exécution

1. Tous les biens et services sont livrés et fournis à l'adresse indiquée par vos soins à la commande.
2. Lorsqu'un article est disponible de stock, il est livré à votre adresse dans un délai de 1 à 4 jours ouvrables. Lorsqu'un article n'est pas disponible de stock dans le webshop, il est livré à votre adresse dans un délai de 3 à 6 jours ouvrables. Nous vous informons du délai de livraison dans votre confirmation de commande.
3. Les livraisons interviennent une semaine après la commande.
4. Nous envoyons vos commandes par BPost ou un autre transporteur de notre choix. Les frais d'envoi sont de 5,95 euros par envoi.
5. Si nous ne pouvons livrer dans le délai convenu, nous vous en informerons avant l'écoulement du délai de livraison prévu. À défaut, vous pouvez renoncer gratuitement à votre commande. Dans ce cas, nous vous remboursons au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation.
6. Nos envois sont toujours effectués à nos risques. Vous ne devez donc pas vous inquiéter des articles perdus par la poste. Si toutefois vous nous renvoyez les articles dans les 14 jours suivant l'achat parce que vous préférez ne pas les conserver, vous êtes responsable de leur retour.
7. Si les articles livrés par nos soins sont endommagés durant le transport, ne correspondent pas aux articles mentionnés sur le bon de livraison ou que vous avez commandés, vous devez nous en informer aussi rapidement que possible et au plus tard dans les 3 jours et nous retourner les articles dans les 14 jours ouvrables suivant la réception. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le formulaire de retour contenu dans les présentes conditions. Si vous avez des questions pendant que vous complétez ce formulaire, vous pouvez prendre contact avec l'un de nos collaborateurs à l'adresse e-mail [service@mycollections.com](mailto:service@mycollections.com).  
Nous ne pouvons être tenus responsables des dommages accessoires résultant d'une livraison tardive ou de l'absence de livraison par le transporteur désigné par l'entreprise. Dans ces cas, notre responsabilité est limitée à la valeur des articles dont il est démontré que vous ne les avez pas reçus.

## Article 9 - Durée

1. Vous pouvez à tout moment résilier un contrat conclu pour une durée indéterminée, compte tenu des règles et du délai (maximum un mois) de préavis convenus.
2. La durée d'un contrat à durée déterminée ne peut excéder deux ans.
3. S'il est convenu, dans un contrat sur des biens à durée déterminée, que le contrat sera prorogé tacitement à distance, le contrat sera prorogé comme un contrat à durée

indéterminée et le délai de préavis sera de maximum un mois après la prorogation du contrat.

4. Si un contrat de prestation de services à durée déterminée conclu entre nous contient une clause de prorogation tacite, ladite clause est mise en caractère gras, dans un cadre distinct du texte, sur le recto de la première page.
5. Cette clause mentionne les conséquences de la prorogation tacite, notamment la disposition du paragraphe suivant concernant le préavis, ainsi que la date limite à laquelle vous pouvez vous opposer à la prorogation tacite du contrat et la façon dont vous communiquez cette opposition. Après la prorogation tacite d'un contrat de prestation de services à durée déterminée, vous pouvez à tout moment résilier le contrat sans indemnité, compte tenu du délai de préavis maximum de deux mois.

## Article 10 - Force majeure

---

1. Nous ne sommes pas tenus de respecter nos obligations dans les cas de force majeure. Dans ce cas, nous pouvons soit suspendre nos obligations pendant la durée de la force majeure, soit résilier définitivement le contrat.
2. La force majeure est toute circonstance indépendante de notre volonté ou hors de notre contrôle, qui nous empêche totalement ou partiellement de respecter nos obligations. En font notamment partie, les grèves, incendies, perturbations d'exploitation, énergétiques, pannes d'un réseau (de télécommunication) ou de connexion ou des systèmes de communication utilisés et/ou l'indisponibilité à un moment quelconque de notre site Internet, l'absence de livraison ou la livraison tardive par des fournisseurs ou autres tiers impliqués, etc.

## Article 11 – Propriété intellectuelle

---

1. Notre site Internet, nos logos, textes, photos, nom et, de manière générale, toutes nos communications, sont protégés par des droits de la propriété intellectuelle qui nous appartiennent ou appartiennent à nos fournisseurs ou à d'autres ayants droit.
2. Il est interdit d'utiliser et/ou d'apporter des modifications aux droits de la propriété intellectuelle telle que décrite dans le présent article. Vous ne pouvez par exemple pas copier ou reproduire, sans notre autorisation préalable écrite, des dessins, photos, noms, textes, logos, combinaisons de couleurs, etc.

## Article 12 – Règlement des plaintes et litiges

1. Nous espérons évidemment que nos clients soient toujours satisfaits à 100 %. Si vous souhaitez toutefois vous plaindre à propos de nos services, vous pouvez nous contacter à l'adresse [service@mycollections.com](mailto:service@mycollections.com). Nous ferons tout pour traiter votre plainte dans les 7 jours. Si nous ne parvenons pas à régler le problème avec vous, en tant que consommateur, vous pouvez vous adresser à Safeshops. SafeShops.be assure la médiation entre nous si, à première vue, la plainte est fondée. Vous pouvez les contacter en complétant le formulaire de plainte sur le site <https://www.safeshops.be/fr/consumers-complaints/> ou par écrit à l'adresse : Kapelsesteenweg 195/1, 2180 Ekeren ou par e-mail : [Info@SafeShops.be](mailto:Info@SafeShops.be).
2. Le droit belge est le seul applicable à l'ensemble des contrats que nous concluons avec nos clients, indépendamment de leur lieu de résidence, et en cas de litige, seuls les tribunaux belges sont compétents. Si un autre droit s'avérait toutefois applicable en vertu du droit international, l'interprétation des présentes conditions générales devra en premier lieu se faire conformément à la loi belge sur les Pratiques du marché et la protection du consommateur.
3. En cas de règlement extrajudiciaire du litige, le Service de médiation pour le consommateur des autorités fédérales est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Il traitera alors l'affaire lui-même ou la transmettra à une entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de médiation pour le consommateur au moyen du lien suivant : <http://www.consumentenombudsdienst.be//nl>
4. En cas de litiges à caractère transfrontalier, vous pouvez en outre recourir à la plate-forme Online Dispute Resolution de l'Union européenne en cliquant sur le lien : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.howitworks>

# CONDITIONS GÉNÉRALES PARTICULIÈRES DE MY COLLECTIONS BV

Les conditions générales particulières ci-dessous s'appliquent en outre à toutes les transactions conclues avec MY COLLECTIONS BV, en plus des conditions générales ci-dessus :

## A. Envois de découverte

1. Nous proposons des gammes/séries sur des sujets divers. Vous pouvez les découvrir grâce à un envoi de découverte.
2. L'offre de découverte est exclusivement réservée aux personnes qui ne sont pas devenues membres de My Collections BV.
3. L'offre de découverte est proposée sur le site Internet et par télémarketing. Le télémarketing a lieu uniquement si vous nous avez précédemment manifesté votre intérêt pour une ou plusieurs collections ou si vous nous avez autorisés à vous contacter pour une offre par le biais d'une autre entreprise.
4. En conservant l'envoi de découverte, vous concluez un contrat à durée indéterminée (« l'affiliation ») avec nous et vous profitez des nombreux avantages que nous proposons.
5. En dehors de l'obligation d'achat régulière pendant la durée du contrat, l'affiliation est gratuite.
6. Vous pouvez résilier l'affiliation à tout moment, même après réception de chaque nouvel envoi, par une simple communication écrite (par courrier ou e-mail). Vous recevrez une confirmation de votre résiliation et ne recevrez ensuite plus d'envois.
7. Après l'envoi de chaque nouveau colis, vous disposez d'un délai de consultation de 14 jours durant lequel vous pouvez nous renvoyer le colis. En cas de retour sans avis de désaffiliation, l'affiliation reste valable tant que vous ne la résiliez pas. Il n'est pas possible de retourner des envois au terme de ce délai de 14 jours ; aucun remboursement ou aucune restitution n'aura lieu au-delà de ce délai.
8. Sans autre action de votre part, au terme de ce délai de consultation de 14 jours suivant le premier envoi (l'envoi de découverte), vous nous confirmez que vous acceptez irrévocablement l'affiliation moyennant les conditions décrites ci-dessus.

## B. Conditions de paiement

Les factures doivent être réglées dans les 20 jours suivant la date de la facture. Après l'échéance, un premier rappel gratuit sera envoyé via un support durable. Pour le deuxième rappel, des intérêts de retard ainsi qu'une indemnité forfaitaire seront ajoutés conformément au Livre XIX du Code de droit économique, comme suit :

1. Intérêts de retard conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.
2. Une indemnité forfaitaire de :
  - a. 20 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
  - b. 30 euros majorés de 10 % du montant dû dans la tranche entre 150,01 et 500 euros si le solde dû se situe entre 150,01 et 500 euros ;
  - c. 65 euros majorés de 5 % du montant dû dans la tranche supérieure à 500 euros, avec un maximum de 2000 euros si le solde dû dépasse 500 euros.
3. Si nous ne respectons pas nos obligations envers vous en temps voulu, vous avez le droit à la même indemnité que celle décrite ci-dessus.

### C. Compétence juridique

Les tribunaux de l'arrondissement judiciaire d'Anvers sont seuls compétents pour traiter tout litige entre nous.

### D. Cadeaux gratuits

1. En tant que fidèle client, nous vous offrons un cadeau gratuit après l'achat de plusieurs envois successifs ou si vous achetez une collection complète. Le cadeau auquel vous avez droit dépend de la collection que vous constituez. Il est exposé ci-dessous.
2. **Collection bracelet à breloques** : avec l'envoi de la 2<sup>e</sup> breloque de la collection de breloques en argent, vous recevez le bracelet en argent, sans que ce cadeau ne vous soit porté en compte à ce moment. Le prix de ce bracelet est de 64,95 €. Il est gratuit si vous achetez et payez toute la collection de breloques (au nombre de 12). Si toutefois vous résiliez votre affiliation à un moment quelconque après l'achat de la 2<sup>e</sup> breloque et avant l'achat de la 12<sup>e</sup> ou si votre compte présente un arriéré de paiement, nous vous facturerons 64,95 € pour ce bracelet.
3. **La collection Harley-Davidson** : lors du 12<sup>e</sup> envoi, vous recevez GRATUITEMENT un Pick-up à l'échelle 1:24 avec moto Harley-Davidson.
4. **Collections de DVD & Autres collections** : avec les Collections de DVD et toutes les autres collections, vous recevez un luxueux cadeau au choix si vous achetez 12 envois. Vous devez nous communiquer le choix de ce cadeau après réception de votre envoi de découverte. Vous recevrez le cadeau avec votre 12<sup>e</sup> envoi de la collection. Vous pouvez par exemple choisir un lecteur DVD, une Smartwatch ou une tablette, conformément aux spécifications qui vous sont transmises avec l'envoi de découverte.
5. Nous nous réservons le droit de modifier le contenu de l'offre de cadeaux. Vous serez informé de tout changement par écrit et nous veillerons à ce que vous receviez toujours un cadeau similaire.
6. Si certains cadeaux ne peuvent pas/plus être livrés, malgré tous nos efforts, nous vous en informerons par écrit et nous vous permettrons de choisir dans une liste de cadeaux similaires.

## E. Responsabilité

Nous ne sommes pas responsables des dommages résultant d'une utilisation incorrecte de nos produits. Ils ne sont dès lors pas remboursés.

## F. Enregistrement

Les données à caractère personnel que vous nous communiquez sont traitées dans le respect des dispositions légales. Vous trouverez des informations sur la finalité, vos droits en tant que personne enregistrée et autres dispositions pertinentes de notre déclaration de confidentialité. Pour la consulter, cliquez [\[ici\]](#).

## G. Modification d'adresse

Pour assurer une bonne gestion des clients, vous êtes tenus de nous informer en temps voulu de tout changement d'adresse. Tant que nous ne recevons pas d'avis de changement d'adresse, vous êtes supposé être domicilié à votre dernière adresse connue et vous demeurez responsable des articles commandés et/ou livrés à cette adresse. Vous pouvez communiquer votre changement d'adresse par e-mail ([service@mycollections.com](mailto:service@mycollections.com)), courrier postal ou téléphone au numéro 02-899 2065 (Fl.) & 02-899 2066 (Wallonie).