Conditions générales de vente

Conditions générales de vente Habitat

Version du 11/08/2026 (date de dernière mise à jour)

Article 1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s’appliquent sans restriction ni réserve à l’ensemble des ventes conclues entre Vente-unique.com (ci–après « Vente-unique.com » ou la « Société »), société anonyme à conseil d’administration au capital de 97.800,29€ dont le siège est situé au 9/11 rue Jacquard 93310, le Pré-Saint-Gervais, et immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 484 922 778, exploitant la marque Habitat (ci-après « Habitat »), et tout utilisateur (ci–après le « Client ») du site www.habitat-design.com/fr-be/ (ci–après le « Site ») désirant effectuer un achat en Belgique.

Les Produits objet des présentes conditions générales de vente sont, sans que cette liste soit exhaustive, les Produits d’ameublement et de décoration intérieure et extérieure de la maison (ci-après le ou les « Produit(s) »).

Chaque achat sur le Site est soumis à l’ensemble des clauses des conditions générales de vente applicables à la date de passation de la commande. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente préalablement à toute commande d’un Produit. La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales de vente. Le Client est invité à lire attentivement, télécharger, imprimer les conditions générales de vente disponibles au moment de la commande et à en conserver une copie.

Les conditions générales de vente applicables et opposables au Client sont celles en vigueur au moment de la validation effective par le Client de sa commande enregistrée sur le Site.

En validant les présentes conditions générales de vente lors de la commande, le Client déclare avoir la capacité juridique permettant la conclusion d’un contrat et atteste être une personne physique majeure non commerçante agissant pour ses besoins personnels.

Les présentes conditions générales de vente s’appliquent à l’exclusion de toutes autres conditions, et notamment de celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d’autres circuits de distribution et commercialisation. Elles sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

La Société se réserve la possibilité de modifier à tout moment sans information préalable du Client ses conditions générales de vente, étant rappelé que les conditions générales de vente applicables au Client sont celles en vigueur au jour de la commande.

Article 2 – Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir l'organisation des relations juridiques entre la Société et le Client ainsi que les modalités de vente en ligne des Produits d'ameublement, de décoration intérieure et extérieure de la maison entre la Société et le Client (commande, livraison etc..).

Article 3 – Procédure et modalités de commande

3.1 – Identification du Client

Pour passer commande, le Client doit se connecter sur le Site.

Le Site est accessible 24h/24 et 7J/7, sauf en cas de force majeure ou d'événement hors du contrôle de la Société.

La Société se réserve le droit d'interrompre l'accès au Site ou de suspendre tout ou partie de l'accès au Site pour des raisons de maintenance, pour l'amélioration et l'installation de nouvelles fonctionnalités, pour l'audit du bon fonctionnement ou encore en cas de dysfonctionnement ou de menace de dysfonctionnement. La Société ne saurait, en revanche, être tenue responsable des perturbations, coupures et anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient, par exemple, les transmissions par le réseau Internet et plus généralement par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

Lors de sa première commande, le Client crée un compte Client et renseigne les informations obligatoires sur le formulaire dédié à cet effet. La création d'un compte Client requiert de renseigner un identifiant formalisé par une adresse e-mail personnelle et de définir un mot de passe. Le mot de passe devra respecter les critères de sécurité requis. Le Client garantit la véracité des informations fournies. Il s'engage expressément à ne pas utiliser de fausses informations ou des informations des tiers. La création du compte est effective dès lors que le Client clique sur le bouton « valider ». À l'occasion de commandes ultérieures, le Client pourra accéder à son compte en saisissant son identifiant et son mot de passe.

En dehors des situations où la Société a manqué à son obligation de sécurité des données à caractère personnel traitées tel que précisé à l'article 32 du RGPD, le Client est seul responsable de l'utilisation de ses identifiants ou des actions faites par l'intermédiaire de son compte. Il s'engage ainsi à assurer la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe.

3.2 – Passation de la commande

Le Client souhaitant effectuer une commande sélectionne le ou les Produit(s) sur le Site. Une fois la sélection effectuée et le panier constitué, le Client clique sur le bouton « terminer ma commande ». Les données communiquées par le Client et enregistrées par la Société constituent la preuve des transactions entre le Client et la Société.

Le processus de commande se déroule en 4 étapes :

1. **Récapitulatif de la commande**
   Le Client vérifie le contenu de son panier et peut, le cas échéant, renseigner un code avantage lui permettant de bénéficier d'une offre en cours sur le Site.
2. **Identification du Client**
   Le Client se connecte à son compte ou crée un compte dans les conditions de l'article 3.1 ci-dessus.
3. **Livraison**

Le Client vérifie le contenu de son panier et peut indiquer les données relatives aux modes de livraison souhaités. Le Client peut ainsi opter pour « une seule livraison » ou bien pour « plusieurs livraisons » dès lors que plus de deux produits sont dans le panier. Le Client doit prendre toutes mesures utiles au bon déroulement de la livraison dans les conditions de l'article 8 ci-dessous.

Lors de cette étape, le Client peut également, en fonction du Produit commandé, choisir l'option de montage proposée par la Société.

4. **Paiement**

Une fois les étapes précédentes validées, le Client sélectionne son mode de paiement, et valide son paiement. Le paiement s'effectue au choix du Client dans les conditions de l'article 6 ci-dessous. La Société peut demander des compléments d'information pour valider les paiements. La Société se réserve notamment le droit de demander au Client de justifier son identité, le lieu de son domicile et le moyen de paiement utilisé. À défaut de réception desdits justificatifs, la Société se réserve le droit d'annuler toute commande.

La Société se réserve également le droit de refuser d'honorer toute commande dans le cas où il existerait un litige relatif au paiement d'une précédente commande.

La validation de la commande par le Client et le paiement de celle-ci conduisent à la réception d'un email de confirmation envoyé par la Société à l'adresse électronique indiquée par le Client.

3.3 – Suivi de la commande

Dès réception de l'email envoyé par la Société, le Client peut, en cliquant sur les boutons « Mon compte » puis « Mes commandes », suivre l'état d'évolution de sa commande et de la livraison.

Le Client a également la possibilité de suivre sa commande en contactant le service Client au numéro non surtaxé tarif selon opérateur indiqué sur le Site.

Article 4 – Personnalisation des Produits

La Société offre la possibilité au Client de personnaliser les Produits qu'il souhaite commander sur le Site.

En cas de commande de Produits dont la fabrication est exécutée sur mesure, le Client ne pourra se prévaloir de son droit de rétractation conformément à l'article 11.2 ci-dessous.

Article 5 – Prix

Les prix indiqués sur le Site sont exprimés en euros, et s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

Les Produits sont facturés au tarif en vigueur sur le Site au moment de l'enregistrement de la commande par le Client.

Les prix et offres promotionnelles indiqués sur le Site sont valables uniquement en Belgique.

Les prix des Produits ne tiennent pas compte :

- des frais de livraison de la commande qui seront facturés en sus du prix de vente des Produits. Le montant des frais de livraison de la commande est affiché sur le Site et précisé au Client lors de sa commande.
- des éventuels frais de montage qui seront facturés en sus du prix de vente des produits et des frais de livraison. Lesdits frais de montage seront indiqués au Client lorsque

celui–ci aura cliqué sur la case dédiée à cet effet.

La Société se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sans préavis, étant entendu que le prix affiché lors de la commande par le Client ne fera l'objet d'aucune modification.

Article 6 – Conditions de paiement

6.1 – Modalités de paiement

Le Client doit payer le montant de sa commande selon les modalités qui suivent.

Pour effectuer le paiement de sa commande le Client peut régler sa commande :

- Par carte bancaire : Visa, Mastercard ou Bancontact.
  La communication par le Client de son numéro de carte bancaire vaut autorisation de débiter son compte à due concurrence de la commande. Toute commande avec paiement par carte bancaire n'est considérée comme effective que lorsque les centres de paiement concernés ont donné leur accord. Toute transmission d'informations par le Client s'opère dans un contexte sécurisé utilisant les protocoles en vigueur sur Internet.
- Par virement bancaire effectué sur le compte bancaire d'Habitat - Vente-unique.com dont les références sont accessibles au moment de la validation de la commande. Le titulaire du compte bancaire doit être celui qui passe commande (identité de nom, prénom et adresse). La commande sera réservée pendant 72 heures à compter de la validation du panier et ne sera confirmée qu'à la réception du montant viré.
- Par Bancontact. Ce moyen de paiement permet un règlement immédiat de la commande, dans un environnement sécurisé pour le Client.
- Par Paypal : PayPal est un moyen de paiement sécurisé qui permet au Client de payer ses Produits sans partager ses données bancaires avec la Société. En choisissant le paiement via PayPal, le Client sera automatiquement dirigé sur son compte PayPal.
- Pour les appareils compatibles, le Client peut effectuer son règlement via Apple Pay.
- Par Alma :
  Si vous souhaitez échelonner le paiement de votre commande, il est possible d'opter pour un paiement en 3 fois avec frais auprès de notre partenaire Alma lors de la validation de votre commande.

  Lorsque vous effectuez un paiement avec Alma, voici les informations générales qui vous seront demandées :
  - Nom
  - Prénom
  - Email
  - Adresse
  - Téléphone
  - Date et lieu de naissance

  Il se peut qu'Alma ait également besoin d'informations supplémentaires, dans ce cas, l'organisme vous demandera une pièce d'identité ou un accès à vos informations bancaires afin de garantir le paiement.

  Pour un paiement 3 fois, valable pour les paniers entre 150 et 4000€, vous serez débité 3 fois suivant l'échéancier suivant :
  - 1ère échéance le jour de votre commande : 1/3 du montant du panier
  - 2ème échéance : 30 jours après votre commande de 1/3 du montant du panier
  - 3ème échéance : 60 jours après votre commande de 1/3 du montant du panier

  HABITAT propose à ses clients le service de crédit de ALMA pour le règlement de leurs achats et l'exécution du paiement. Cela est conditionné par l'acceptation par le client du

contrat de crédit proposé par ALMA.

Sous réserve d'étude et d'acceptation du dossier par Alma SAS au capital de 373 141,80 € – 839 100 575 R.C.S Nanterre, dont le siège social est 176 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, est immatriculée à l'ORIAS en tant que courtier d'assurance sous le numéro 18004631.

Tout refus d'octroi de crédit par ALMA pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci. Toute résiliation des CGV qui lient le client et HABITAT entraîne la résiliation du contrat de crédit entre ALMA et le client. Le montant est payé par un crédit octroyé par ALMA. Si vous souhaitez porter une réclamation, veuillez-vous référer aux informations précisées sur le site d'Alma.

6.2 – Incident de paiement

La Société n'est pas tenue de procéder à la livraison des Produits commandés par le Client si celui–ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci–dessus indiquées.

Lors du débit de la commande, en cas de paiement incomplet, irrégulier ou inexistant pour quelle que raison que ce soit ou en cas de tout incident de paiement, la Société se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la vente et la livraison des commandes en cours.

En cas de défaut de paiement après une mise en demeure restée sans effet, la Société conserve, en application de l'article 9 ci-dessous, jusqu'au parfait paiement un droit de pleine propriété sur les Produits commandés et pourra exercer une action en revendication devant le juge compétent.

Article 7 – Disponibilité des Produits

Les offres de Produits présentés sur le Site sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Préalablement à tout acte d'achat, le Client est tenu informé de la disponibilité des Produits.

Le Client prend acte et accepte d'ores et déjà que la Société fera ses meilleurs efforts pour traiter et honorer toutes les commandes que le Client aura validées.

Dans la mesure où des délais de traitement sont nécessaires entre l'enregistrement d'une commande et son paiement par le Client, les Produits peuvent devenir indisponibles pendant ce délai. Dans l'hypothèse où, postérieurement à la commande par le Client, des Produits deviendraient totalement ou partiellement indisponibles, la Société informera le Client par email ou par téléphone de cette indisponibilité et/ou de la livraison partielle des Produits. Le Client pourra demander, uniquement pour le ou les Produits indisponibles, l'annulation (partielle ou totale) de sa commande. La Société procèdera, alors, au remboursement du ou des Produits indisponibles.

Article 8 – Conditions de livraison

8.1 – Les bons réflexes à adopter préalablement à la validation de la commande

Préalablement à toute validation de commande, le Client doit s'assurer que chaque Produit commandé pourra être livré sans difficultés et vérifier que les dimensions des colis et des Produits spécifiées sur la fiche Produit s'adaptent aux contraintes propres à son domicile

(ascenseurs, escaliers, couloirs, portes palières, pièce de destination …). Le Client doit ainsi prendre toutes mesures utiles au bon déroulement de la livraison.

Toute difficulté rencontrée lors de la livraison des Produits dont le Client est seul responsable a pour effet de mettre à la charge du Client les frais d'une nouvelle livraison des Produits.

Le Client est informé que la livraison des Produits n'inclut pas de prestation de montage.

8.2 – Modalités de livraison

La livraison des Produits est effectuée à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande.

Le Client est tenu de vérifier l'exhaustivité, la véracité des renseignements qu'il fournit à la Société lors de la commande et notamment l'adresse de livraison.

La Société ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs de saisie qui pourraient provoquer des erreurs de livraison. Si l'adresse de livraison s'avère erronée ou si le Client décide de changer d'adresse de livraison après l'expédition des Produits par la Société, les frais de la nouvelle livraison seront à la charge du Client.

Le Client s'engage à être présent le jour de la livraison convenue avec le transporteur et à vérifier la conformité de sa commande à réception. En cas d'absence du Client à l'adresse indiquée le jour de la livraison des frais d'une nouvelle livraison seront à la charge du Client.

Les frais d'une nouvelle livraison s'élèvent au montant des frais de port initiaux, hors remise éventuelle, indiqués lors de la passation de commande sur le Site.

Les Produits livrés seront accompagnés d'un bon de livraison.

8.2.1. Livraison des colis volumineux : Livraison Premium

La livraison est effectuée, en Belgique, par transporteur au domicile du Client dans la pièce de son choix.

Le Client a la possibilité de sélectionner l'option de montage proposé sur le Site afin qu'il bénéficie de la prestation de montage lors de la livraison du Produit dans la pièce de son choix.

Le transporteur mandaté par la Société contactera le Client pour convenir d'un jour de livraison. La veille du rendez–vous, le transporteur mandaté par la Société confirmera par SMS la tranche horaire de livraison de 2h. Tout changement ou annulation du rendez-vous doit obligatoirement être effectué 72h avant la date de livraison fixée.

Lors de la prise de rendez–vous avec le transporteur mandaté par la Société, le Client informera le transporteur de toutes les modalités d'accès. Préalablement, le Client se sera assuré de la dimension des Produits pour permettre leur passage sans difficulté.

En cas de nécessité de location d'un élévateur ou d'une nacelle, les frais supplémentaires seront à la charge du Client et facturés en sus du prix de vente et des frais de livraison mentionnés sur le Site.

8.2.2 – Livraison des petits colis

La livraison sera effectuée sous 3 à 5 jours au domicile du Client sis en Belgique. Cette livraison à domicile concerne uniquement les Produits peu volumineux (petits meubles et accessoires).

En cas d’absence du Client, un avis de passage sera déposé dans la boîte aux lettres du Client afin de lui indiquer le point de retrait où il pourra récupérer son colis sous réserve d’une présentation de sa pièce d’identité.

8.2.3 – Livraison économique (en pas de porte)

Le Client a la possibilité de sélectionner, pour les Produits désignés par la livraison économique, une livraison en pas de porte. La livraison en pas de porte est réalisée au hayon du camion par le transporteur mandaté par la Société. Le Client est celui qui assure le transport des produits jusqu’à la pièce d’utilisation de son domicile.

La livraison en pas de porte s’effectue sur rendez-vous convenu entre le Client et le transporteur.

8.2.4 Livraison directe en agence régionale ou en point relais

La Société propose au Client une liste d’agences régionales partenaires ou de points relais auprès desquels il peut retirer son ou ses Produits. Le Client sélectionne, lors de sa commande, l’agence régionale ou le point relais de son choix parmi ceux proposés.

La mise à disposition des Produits à l’agence ou au point relais sélectionné sera notifiée au Client par tout moyen utile.

Le retrait des Produits s’effectue aux jours et horaires d’ouverture de l’agence ou du point relais concerné. Le Client doit prendre connaissance des horaires indiqués sur la carte lors du choix de son agence régionale ou de son point relais.

Le Client doit se munir de sa carte d’identité, de sa facture et de son mail de confirmation de commande pour retirer le Produit.

Lors du retrait, les Produits sont mis à disposition du Client. Le Client doit prendre ses dispositions afin de charger son véhicule par ses propres moyens.

8.3 – Délais de livraison

La Société s’engage à informer le Client des délais de livraison.

Les délais de livraison indiqués sont calculés en jours ouvrés (du lundi au vendredi sauf les jours fériés).

Les délais de livraison courent à compter de la date de réception par le Client d’un email de confirmation de la commande.

En cas de problème de livraison, la Société s’engage à faire ses meilleurs efforts pour tenir informé le Client du dépassement éventuel de la date de livraison.

En cas de dépassement du délai de livraison, non imputable au Client et hors cas de force majeure, le Client peut, notamment, résoudre le contrat de vente si, après avoir mis en demeure la Société d’effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s’est pas exécutée dans ce délai ; le contrat de vente est considéré comme résolu à la réception par la Société de la lettre ou de l’écrit l’informant de cette résolution, à moins que la Société ne se soit exécutée entre-temps. La Société procèdera au remboursement des Produits concernés dans les quatorze (14) jours suivants la dénonciation du Client reçue par la Société.

8.4 – Les bons réflexes à adopter à la livraison

Le Client doit avant de procéder à la signature du bon de livraison :

- Contrôler le nombre ainsi que l'état apparent du ou des colis.
- Contrôler l'état des Produits à l'intérieur du ou des colis.
- Contrôler la bonne conformité des Produits par rapport au bon de livraison d'une part et à la marchandise commandée d'autre part.

Il incombe dès lors au Client de procéder à toutes les vérifications nécessaires permettant de juger de la conformité des Produits lors de la livraison. Cette vérification est réputée avoir été effectuée dès lors que le Client a signé le bon de livraison.

En cas d'anomalies constatées lors de la livraison, le Client doit émettre sur le bon de livraison des réserves nécessaires, circonstanciées, lisibles, les plus précises possible (casses, avaries, non–conformité : erreur de Produit, couleur et/ ou dimensions différentes ; manquants, etc.) et refuser la livraison du ou des colis en motivant le refus.

Faute de réserves précises formulées par le Client, la livraison sera présumée conforme, sous réserve des garanties décrites à l'article 12 ci–dessous.

Article 9 – Réserve de propriété et transfert des risques

La Société conserve la propriété des Produits vendus jusqu'au complet paiement de son prix (principal et accessoires). Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des Produits par la Société. Ces dispositions ne font pas obstacle au transfert au Client, à compter de leur réception, des risques de perte et de détérioration des Produits achetés ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 10 – Informations Produits

La Société diffuse avec la plus grande rigueur les informations qui concernent les caractéristiques essentielles des Produits et s'engage à fournir des descriptifs sous la forme d'une « fiche Produit ».

La Société s'engage également à publier les photographies et/ou vidéos relatives auxdits Produits et ce, dans la limite de la technique et dans le respect des meilleurs standards du marché. Sans préjudice du droit pour le Client de se rétracter dans les conditions de l'article 11 ci-dessous, des variations minimes, notamment de présentation, entre les Produits livrés chez le Client, et ceux représentés sur le Site peuvent exister. La Société ne pourra être tenue responsable de toutes différences visuelles minimes, particulièrement pour les Produits confectionnés manuellement, n'affectant pas les caractéristiques essentielles des Produits.

Article 11 – Droit de rétractation

11.1 Principe

Le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article VI.47 et suivant du Code de droit économique, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires pour exercer auprès de la Société son droit de rétractation à compter du jour suivant la réception du Produit ou du retrait du Produit par lui ou par un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui.

Toutefois, dans l'intérêt du Client, la Société offre au Client la possibilité de se rétracter dans un

délai de trente (30) jours francs à compter de la réception ou du retrait des Produits et d'annuler, en conséquence, totalement ou partiellement sa commande sans avoir à motiver sa décision.

Les frais de retour sont à la charge exclusive du Client.

Le Client devra en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après communication de sa décision de se rétracter, renvoyer ou restituer le Produit à la Société ou à une personne désignée par cette dernière. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le Produit avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. En cas de perte du Produit lors du retour du Produit ou dans le cas où le Client n'aura pas retourné le Produit à l'adresse et selon les modalités communiquées par la Société, la Société ne pourra être considérée comme responsable en cas d'impossibilité de remboursement.

Si la Commande porte sur plusieurs Produits livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai de rétractation court à compter du jour suivant la réception du dernier produit ou lot ou de la dernière pièce.

Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l'article VI.49 du Code de droit économique, le Client doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à la Société via tout support et notamment selon la procédure définie à l'article 11.3 ci-dessous.

11.2 Exception

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et si le contrat soumet le Client à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé après accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;
- De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;
- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ;
- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client après la livraison ;
- De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- Conclus lors d'une enchère publique ;
- De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de

services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution du contrat a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le Client à une obligation de payer, lorsque
  a) il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation et b) il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation et c) le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du Client conformément à l'article VI.53, 1° du Code de droit économique.

11.3 – Procédure de retour des Produits

Pour exercer son droit de rétractation, le Client pourra :

- depuis son espace client, sélectionner le ou les Produits visés par sa décision ; ou
- contacter le service client en cliquant sur le lien ci-après https://www.habitat-design.com/fr-be/contact ; ou
- contacter la Société, par courrier, en joignant les éléments suivants, à l'adresse indiquée ci-dessous :
  • le formulaire de rétractation disponible à l'Annexe 1 ou une déclaration sur papier libre dénuée de toute ambiguïté ;
  • le numéro de commande ainsi qu'une copie de la facture d'achat des Produits ;
  • tout document attestant de la date de réception des Produits (ex : bon de livraison…) pour une identification par la Société de sa commande.

Adresse de la Société :

Service Client Habitat
Vente-unique.com SA
9/11 rue Jacquard
93310 Le Pré-Saint-Gervais (France)

Le Client pourra également exercer son droit de rétractation en ligne sur le Site, via son espace client. Si le Client utilise cette fonctionnalité en ligne, la Société lui adressera, dans les meilleurs délais, un accusé de réception de la rétractation par courriel, mentionnant le contenu de la demande ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

Le service après–vente de la Société s'engage à contacter le Client dans les 72 heures pour lui détailler la procédure de retour des Produits.

Le Client devra placer la totalité des Produits dans le ou les colis et préparer soigneusement le ou les colis de retour. Le Client doit retourner les Produits en parfait état et de préférence dans leur emballage d'origine.

Les retours ne seront acceptés que si la procédure de retour des Produits est respectée par le Client.

Lorsque la livraison a été réalisée par un transporteur, le Client peut :

- soit retourner les Produits, à ses frais et par ses propres moyens, à l'adresse suivante en indiquant son numéro de commande et en joignant une copie de sa facture à des fins d'identification de sa commande :

  Entrepôt Habitat

Vente-unique.com SA
Service Retours Produits
14 avenue de Bruxelles
60110 Amblainville (France)

- soit, lorsqu'il n'est pas en mesure de le faire, la Société peut mettre à la disposition du Client et aux frais de ce dernier un service de reprise dont le coût sera établi en fonction de l'adresse de livraison du Client et du poids des Produits retournés.

Dans l'hypothèse d'un retour des Produits par le Client qui a exercé son droit de rétractation conformément au présent article, le Client assume les risques du transport.

Le Client ne pourra exercer son droit de rétraction si les Produits retournés sont impropres à une nouvelle commercialisation en raison par exemple d'une dégradation manifeste. La responsabilité du Client n'est engagée qu'en cas de dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit.

11.4 – Remboursement des Produits

En cas de rétractation de la part du Client, la Société s'engage à rembourser la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant, le cas échéant, du choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard proposé par la Société) à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du Client de se rétracter.

À moins qu'elle ne propose de récupérer elle-même les Produits, la Société peut différer le remboursement jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

La Société procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

Article 12 – Garanties

12.1 Principe

Les garanties légales s'appliquent dans les conditions suivantes.

- **Garantie légale de conformité**
  Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité conformément aux dispositions des articles 1649 bis – 1701/19 du Code civil ancien.
  Durant ce délai de deux ans, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
  Le Client doit notifier à la Société le défaut de conformité dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans les deux mois suivant sa découverte du défaut de conformité.
  Lorsque le Contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans,

la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le Client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

Si, dans un délai de 2 ans à compter de sa livraison au Client, le Produit présente un défaut de conformité, le Client peut, conformément à la garantie légale de conformité obtenir la réparation ou le remplacement du Produit aux frais de la Société dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour lui, sauf si cela s'avère impossible ou disproportionné.

La période de garantie est suspendue pendant le temps nécessaire pour la réparation ou pour le remplacement du bien.

Le Client peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du Produit, si :

• La Société n'a pas réparé ou remplacé le Produit ou ne l'a pas fait conformément aux règles;

• La Société refuse de mettre le Produit en conformité en outre parce que la réparation et le remplacement sont impossibles ou entraîneraient des coûts disproportionnés ;

• La non-conformité du Produit persiste en dépit de la tentative de mise en conformité de la Société restée infructueuse;

• La Société a déclaré, ou les circonstances montrent clairement, qu'elle ne mettra pas le Produit en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient grave pour le Client.

Le Client a également droit à une réduction du prix du Produit ou à la résolution du Contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du Contrat soit immédiate. Le Client n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du Produit au préalable.

Toutefois, tout remboursement peut être réduit pour tenir compte de l'usage conforme que le Client a fait du Produit depuis sa livraison.

Le Client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du Produit en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du Produit remis en état.

- **Vices cachés**

Tout Client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil ancien. La Société n'est tenue de réparer que les vices cachés du Produit qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client, s'il avait connu ces vices, ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix.

Cette garantie donne droit à une réduction de prix ou à un remboursement intégral contre restitution du Produit.

La Société ne doit pas se porter garante des vices qui sont visibles et que le Client aurait pu constater lui-même.

L'action en justice fondée sur les vices cachés doit être intentée par le Client dans un bref délai, en fonction de la nature des vices cachés et des usages du lieu où la vente a été conclue.

12.2 – Modalités de mise en œuvre des garanties légales

Pour faire jouer la garantie légale de conformité ou des vices cachés, le Client doit signaler à la Société le défaut dès son apparition en remplissant le formulaire disponible sur le Site et en l'envoyant accompagné de photographies au Service Client Habitat à l'adresse suivante :

Service Client Habitat
Vente-unique.com SA

9/11 rue Jacquard
93310 Le Pré-Saint-Gervais (France)

Les frais de retour des Produits non conformes ou présentant un vice caché sont à la charge de la Société.

Le Client pourra donc renvoyer son Produit directement à l’adresse suivante, aux frais de la Société en indiquant le numéro de commande et en joignant une copie de sa facture à des fins d’identification de sa commande :

Entrepôt Habitat
Vente-unique.com SA
Service Retours Produits
14 avenue de Bruxelles
60110 Amblainville (France)

Si le Client n’est pas en mesure de renvoyer son Produit par ses propres moyens, un service de reprise du Produit pourra lui être proposé aux frais de la Société. Ce service de reprise sera établi en fonction de l’adresse de livraison du Client et du poids des Produits retournées.

12.3 Conditions de garantie commerciale

12.3.1 Objet de la garantie commerciale

Depuis le 25 septembre 2025, les Produits de la marque Habitat vendus sur le site https://www.habitat-design.com/fr-be/, à l'exception des Produits relevant de la catégorie « Décoration, Luminaires, A table et Linge de maison », bénéficient d'une garantie commerciale de **cinq (5) ans**.

La garantie commerciale, offerte par la Société, est valable selon les modalités prévues dans les présentes conditions de garantie.

Le Client est informé que la garantie commerciale s'ajoute aux garanties légales de conformité et des vices cachés mentionnées à l'article 12.1 des conditions générales de vente, elle ne s'y substitue pas mais constitue un complément au bénéfice du Client.

12.3.2 Champ d'application de la garantie commerciale

La garantie commerciale est fournie **à titre gratuit** par la Société au bénéfice du Client. Elle couvre les Produits de la marque Habitat vendus sur le site https://www.habitat-design.com/fr-be/, à l'exception des Produits relevant de la catégorie « Décoration, Luminaires, A table et Linge de maison ».

La garantie commerciale s'applique sur le territoire de la Belgique.

12.3.3 Durée de la garantie commerciale

La garantie commerciale offerte par la Société est d'une durée de **5 ans à compter de la date d'achat du Produit**.

12.3.4 Mise en œuvre de la garantie commerciale

i) Démarches à accomplir par le Client

Pour mettre en œuvre la garantie commerciale, le Client doit signaler à la Société le défaut :

- En remplissant le formulaire en se connectant sur son espace client et en y insérant les photographies justificatives
- et/ou en remplissant le formulaire disponible sur la page "nous contacter" (https://www.habitat-design.com/fr-be/s/contact)
- Et/ou en contactant le service client Habitat au 02 808 71 62, service ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h00

Si le Client n'est pas en mesure de renvoyer son Produit par ses propres moyens, un service de reprise du Produit pourra lui être proposé aux frais de la Société. *Les modalités d'échange/reprise pour les Produits bénéficiant de prestations de livraison « premium » ou « économique » pourront se faire, sans frais pour le Client, selon le mode de livraison original de la commande. Le Client dispose également de la possibilité de rapporter le Produit dans l'un des entrepôts de la Société.*

ii) Mise en œuvre de la garantie commerciale par la Société

La Société procèdera, à sa discrétion, en fonction de la typologie du Produit et du problème rencontré par le Client, soit à la réparation soit au remplacement du Produit.

a. La réparation du Produit

La Société privilégiera la réparation du Produit lorsque celle-ci est techniquement possible et que son coût n'excède pas la valeur du Produit.

La garantie commerciale couvre, selon la nature du défaut constaté, l'envoi de pièces de rechange, et lorsque cela s'avère nécessaire à la remise en état du Produit, le déplacement d'un technicien au domicile du Client.

Toute période d'immobilisation du produit pour réparation est susceptible d'entraîner une prolongation de la garantie conformément à la législation applicable au consommateur.

Si la réparation s'avère impossible, la Société procèdera au remplacement du Produit conformément au point b) ci-dessous :

b. Le remplacement du Produit

En cas d'impossibilité de réparation, due à une impossibilité technique (ex : arrêt de fabrication des pièces détachées) ou économique (coût de la réparation supérieur à la valeur vénale résiduelle du Produit), le Produit pourra être remplacé par la Société par un produit identique ou, à défaut, par un produit présentant des caractéristiques équivalentes notamment lorsque le Produit n'est plus commercialisé par la Société.

En cas de remplacement du Produit, le Produit initial devra impérativement être restitué à la Société, dans les conditions de restitution prévues à l'article 12.3.4 (i) des présentes. À défaut de restitution, la Société se réserve le droit de refuser tout remplacement.

La présente garantie commerciale permet au Client de bénéficier, pendant toute sa durée de validité, d'un maximum de deux (2) remplacements du Produit. Au-delà de cette limite, aucun échange supplémentaire ne pourra être accordé par la Société au titre de cette garantie.

c. Le cas échéant, le remboursement du Produit

Dans l'hypothèse où la réparation et/ou le remplacement du Produit s'avère impossible, la

Société procèdera à l'annulation du contrat de vente et au remboursement du Produit.

12.3.5 Exclusions de garantie

Le Client reconnaît que la mise en œuvre de la garantie commerciale suppose qu'il ait satisfait à son obligation financière vis-à-vis de la Société.

La présente garantie commerciale est donc applicable sous réserve que le défaut ne résulte pas :

- d'une utilisation anormale ou non conforme du Produit par le Client, notamment, une mauvaise utilisation, le non-respect des instructions d'entretien ou de montage, une installation, un branchement ou une alimentation électrique (surtension) non conforme aux indications du constructeur ou à la notice, une mauvaise qualité d'alimentation du produit (électrique), une utilisation nuisible à la bonne conservation du produit (ayant provoqué par exemple une oxydation),
- d'une usure ou d'un vieillissement normal(e), d'une usure ou d'un vieillissement anormal(e) dû(e) à une mauvaise utilisation ou une utilisation non conforme du Produit par le Client ou à un défaut d'entretien ou de nettoyage,
- d'un cas de force majeure tel que défini par les dispositions légales en vigueur,
- d'une intervention d'un tiers non agréé par la Société notamment dans le cadre d'une réparation sur le Produit et plus généralement de dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive,
- d'un événement accidentel ou, de façon générale, d'une cause externe tels que, et sans que cette liste qui n'est qu'une illustration soit exhaustive : dommage occasionné par le transport du Produit par le Client ou tout tiers, accident, choc, foudre ou tempête,
- d'un défaut dont le Client avait connaissance au moment de l'achat ou ne pouvait ignorer au moment de l'achat,
- de matériaux que le Client a fournis ou ajoutés ou d'éléments inadaptés au Produit,
- de la détérioration de tout produit d'ameublement, consécutive à la rupture du support mural de l'immeuble (sauf si celle-ci résulte d'une faute consécutive à la prestation réalisée par la Société ou un prestataire agréé par cette dernière),
- pour les produits d'ameublement, les défauts d'aspect liés à une différence de teinte, et/ou à la structure du bois, les différences de teinte liées à un réassortiment, les variations de teinte dues à l'influence de la lumière dans le temps,
- de l'usage collectif et/ou professionnel et de façon générale toute activité de nature non domestique.

12.3.6 Médiation - Litiges

En cas de difficultés dans l'application de la présente garantie commerciale, le Client a la possibilité avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable conformément aux dispositions de l'article 19 des présentes conditions générales de vente.

Article 13 – Litiges et responsabilités

Le choix et l’achat des Produits par le Client sont sous sa seule et unique responsabilité. Par conséquent, l’impossibilité totale ou partielle d’utiliser des Produits notamment pour cause d’incompatibilité du Produit ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de la Société, sauf dans le cas d’un vice caché avéré, d’une non–conformité, d’une défectuosité ou de l’exercice du droit de rétractation prévus par les dispositions légales en vigueur.

En cas de mauvaise installation ou détérioration des Produits lors de son montage par le Client et/ou une personne de son choix, les dommages en résultant ne pourront être pris en charge, conformément aux dispositions légales, par la Société qui se dégage en l'occurrence de toute responsabilité.

La Société ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de la mauvaise utilisation des Produits par le Client ou en cas de force majeure ou encore en cas de fait d'un tiers.

La Société ne sera pas responsable en cas de perte ou destruction de tout bien, dommage ou dépense ayant pour origine directe ou indirecte l'utilisation, la mauvaise utilisation ou l'incapacité d'utilisation du Produit par le Client, et cela de façon indépendante ou en combinaison avec un autre Produit.

Par ailleurs, la responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations contractuelles imputables au Client, notamment lors de la saisie de sa Commande.

La Société ne pourra être tenue pour responsable, ou considérée comme ayant failli aux présentes, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure. La force majeure est définie par l'article 5.226, §1 du Code civil et par la jurisprudence des cours et tribunaux belges.

Enfin, les Produits vendus sur le Site sont destinés à un usage privé. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés à titre professionnel par les associations ou collectivités, ne répondant pas aux normes d'usage professionnel.

Article 14 – Protection des données personnelles

Les données personnelles font référence aux informations concernant le Client en tant que personne physique communiquées volontairement par le Client. Les données personnelles regroupent ainsi des données nominatives (telles que nom, prénom, adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone) afin de permettre l'exécution de la prestation demandée par le Client.

La Société procède à la collecte des données personnelles aux fins d'identification du Client, du traitement de sa commande, de l'établissement des factures par la Société, de l'expédition de la commande ou pour informer le Client du suivi de la commande, de la livraison, d'enquêtes de satisfaction, de toute autre action se rapportant à la gestion et à la vie de commande, et plus généralement aux relations commerciales avec le Client.

Par ailleurs, les informations communiquées sur le Site permettent également à la Société de transmettre au Client avec son accord exprès des newsletters l'informant des opérations commerciales en cours, à titre de prospection commerciale, publicité ciblée, offres commerciales, newsletters, événements organisés par la Société et de suivre l'actualité de cette dernière.

Toutefois, le Client conserve la possibilité de refuser de telles newsletters, soit en ne donnant pas son consentement lors de l'inscription et/ou validation de sa commande, soit si le consentement a été donné au préalable, en s'opposant gratuitement à l'utilisation de ses coordonnées pour l'envoi d'offres commerciales. Le Client peut formuler sa demande soit en cliquant sur le lien de désabonnement présent dans chaque message électronique soit par écrit à l'adresse postale indiquée ci–dessous ou par e-mail à : dpo@habitat-design.com.

La Société est responsable du traitement de ces données. En application du règlement européen

sur la protection des données (RGPD), le Client possède un droit d'accès et de rectification des informations le concernant ainsi qu'un droit d'opposition au traitement de ses données et de portabilité. Pour exercer l'un de ces droits, le Client peut soit remplir un formulaire mis à sa disposition par la Société sur le Site en cliquant sur le bouton « nous contacter » soit envoyer un e-mail à l'adresse : dpo@habitat-design.com soit un courrier à l'adresse suivante :

DPO Habitat
Vente-unique.com SA
9/11 Rue Jacquard
93310 Le Pré-Saint-Gervais (France)

Dans la mesure où la Société est domiciliée ou a son siège hors du territoire Belge, les données du Client qui lui sont communiquées sont transférées à l'étranger, soit en France.

Le détail des objectifs et des droits du Client sont détaillés dans notre Politique de Confidentialité disponible ici. La Société protège la vie privée du Client en respectant la législation en vigueur.

Article 15 - Démarchage téléphonique

Tout Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique 'DNCM' (do not call me) : https://www.dncm.be/fr/acceuil.

Les articles VI.110-VI.115 du Code de droit économique s'appliquent à l'acquisition de clients téléphoniques.

Lorsque la Société recueille le numéro de téléphone du Client à l'occasion de sa commande, elle l'informe que celui-ci ne pourra faire l'objet d'une sollicitation téléphonique à des fins commerciales sans son consentement préalable, sauf lorsque cette sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours.

Article 16 – Propriété intellectuelle

La Société détient les droits de propriété intellectuelle relativement au contenu du Site (textes, logos, images graphiques et/ou sonores…). Le contenu ne peut être copié, reproduit ou enregistré de quelle que façon que ce soit sauf autorisation préalable et écrite de la Société.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, des éléments dont la Société détient des droits de propriété intellectuelle, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de la Société, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les dispositions du livre XV du Code de droit économique.

L'acceptation des présentes conditions générales de vente vaut reconnaissance par le Client des droits de propriété intellectuelle de la Société et engagement à les respecter.

Par ailleurs, le Client ne peut accéder au contenu de la base de données et à tout autre élément du Site et les afficher que pour en faire un usage non commercial et privé.

Article 17 – Divisibilité des clauses

Le fait qu'une clause quelconque des présentes conditions générales de vente devienne nulle, inopposable, caduque, illégale ou inapplicable du fait d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, ne pourra remettre en cause la validité, la légalité, l'applicabilité des autres stipulations des présentes conditions générales de vente qui

resteront en vigueur.

Le Client restera tenu d'exécuter ses obligations contractuelles et ne pourra, à ce titre, se prévaloir d'une quelconque exonération de responsabilité.

Article 18– Médiation

Le Client peut recourir gratuitement au service de médiation de la consommation (https://mediationClient.be/fr), interlocuteur unique des Clients en cas de réclamation et saisir un médiateur de la consommation par internet https://mediationClient.be/fr ou par courrier: North Gate II, Bouleveard du Roi Albert II 8 Bte 1, 1000 Bruxelles.

Pour que sa demande soit recevable, le Client doit notamment respecter les conditions suivantes:

- Justifier d'une tentative préalable de résolution amiable de son litige avec la Société au moyen d'une réclamation écrite ;
- Avoir introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai inférieur à un (1) an à compter de sa réclamation écrite auprès de la Société.

Le Client est informé qu'il existe également une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, conformément aux dispositions de l'article 14 du règlement UE 524/2013 laquelle est accessible au lien suivant : https://ec.europa.eu/consumers/odr/

Article 19 – Langue et Droit applicable

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE LE CLIENT ET LA SOCIETE SONT REGIES PAR LE DROIT BELGE.

Les Parties rechercheront, avant tout contentieux, un éventuel accord amiable. Les Parties pourront effectivement dans les conditions de l'article 18 ci-dessus recourir au Médiateur de la consommation. La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux Parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de médiation.

Conformément à l'article VI.83, 23° du Code de droit économique et à l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire, les litiges au sujet de l'application des présentes conditions générales de vente ainsi que de leur interprétation, de leur exécution, ou au sujet du paiement du prix ne peuvent être portés par la Société que devant les tribunaux du domicile du Client ou devant les tribunaux du lieu où les obligations, qui font l'objet du litige ou de l'une d'elles, sont nées ou ont été ou doivent être exécutées ou devant le tribunal du lieu où l'huissier a parlé personnellement au Client, si le Client n'est domicilié en Belgique ou à l'étranger. Le Client peut, à son choix, saisir toute juridiction mentionnée à l'article 624 du Code judiciaire.

Annexe 1 : Formulaire de rétractation

Le formulaire de rétractation est à compléter et renvoyer uniquement si le Client souhaite exercer son droit de rétractation à la commande passée sur le Site, à l'exclusion des Produits mentionnés à l'article 4 des conditions générales de vente.

A l'attention de :

Service Clientèle Habitat

Vente-unique.com SA

9/11 rue Jacquard

93310 Le Pré-Saint-Gervais

FRANCE

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du ou des Produit(s) ci-après mentionné(s) (nom du ou des produit(s) + références)*:

Commandé(s) le*

Reçu(s) le*

Numéro(s) de commande* :

Nom du Client* :

Adresse du Client* :

Signature du Client (si format papier) :

Date* :

*Complétez ou rayez la mention inutile