

# Conditions Générales de Vente

Ets Stecker SRL — Rue de la Gare 126b, 6880 Bertrix, Belgique — BE0436.794.562

---

## 1. Applicabilité

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives des Ets Stecker SRL, Rue de la Gare 126b, 6880 Bertrix, Belgique, BE0436.794.562 dénommé ci-après le « vendeur », et de tout acheteur professionnel ou tout consommateur souhaitant procéder à un achat auprès du vendeur, dénommé ci-après « acheteur ».

L'acheteur reconnaît expressément avoir eu accès aux présentes, en avoir pris connaissance, les avoir comprises et les avoir acceptées sans réserve, étant entendu que toute commande d'un produit suppose la consultation et l'acceptation expresse des conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente peuvent être sauvegardées ou imprimées par le client.

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément restent d'application. Seules les dérogations faisant l'objet d'un accord écrit exprès peuvent modifier l'application des présentes conditions générales. Il est convenu que les dispositions particulières acceptées expressément priment sur les générales, en cas de discordance. Par ailleurs, il est expressément convenu qu'en cas de contrariété entre les conditions générales du client et celles du vendeur, seules ces dernières prévaudront.

Le vendeur se réserve le droit de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur. Toute surcharge ou altération apportées par le client aux présentes conditions générales sont réputées nulles et non avenues.

### On entend par :

- **Acheteur** : toute personne physique ayant atteint la majorité et ayant la pleine capacité juridique ou, à défaut, le représentant légal de cette personne.
- **Consommateur** : toute personne physique ayant atteint la majorité et ayant la pleine capacité juridique ou, à défaut, le représentant légal de cette personne, agissant à des fins privées.
- **Acheteur professionnel** : toute personne morale (société, ASBL, administration, école, etc.) ou toute personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou associative.

---

## 2. Validité de l'offre

Toute commande passée via le site internet ne sera validée qu'une fois le paiement effectué. Nos offres et devis ont une validité de trois mois à compter de la date. Les parties ne seront liées qu'après acceptation « formelle ». La fourniture et l'installation de notre matériel comprennent, exactement et uniquement, ceux spécifiés sur le bon de commande ou le devis accepté par le client.

Nos offres cadeaux, promotions et remises ne sont pas cumulables, sauf mention contraire, et sont valides jusqu'à rupture de stock. Elles ne sont pas rétroactives et peuvent être limitées dans le temps. Les offres cadeaux ne sont pas échangeables en espèce ou pour un autre produit.

---

### 3. Prix

Nos prix s'entendent toujours T.V.A. comprise selon la législation en vigueur. Les prix actuels sont publiés dans la boutique en ligne, sous réserve d'erreurs ou d'inflation exceptionnelle. Les Ets Stecker se réservent le droit d'ajuster les prix à tout moment sur un article de stock, en cours de réapprovisionnement ou sur commande.

---

### 4. Livraison

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Un courriel plus précis est envoyé au client si certains articles sont en livraison différée. Seules les commandes complètes sont envoyées. Si le client souhaite une livraison partielle, il devra s'acquitter des frais de port supplémentaires conformément au tarif en vigueur appliqué par le transporteur.

En cas de vente à un consommateur, la marchandise est transportée aux risques du vendeur jusqu'à la livraison de la marchandise à l'adresse de livraison précisée par l'acheteur. À dater de ce moment, l'acheteur en assume seul les risques. En cas de vente à un professionnel, le transport se fait aux risques de l'acheteur sauf convention contraire. Dans le cas d'un dépôt dans un contenant prévu à cet effet, il en va de la responsabilité de l'acheteur de mettre à disposition le matériel nécessaire à la protection du produit à livrer.

Au cas où la marchandise livrée serait endommagée, l'acheteur est obligé de refuser la marchandise ou de l'accepter moyennant une réserve écrite sur le bordereau de livraison du transporteur, à compléter ensemble par le client et le transporteur. Toute réclamation relative à la marchandise livrée doit être parvenue au vendeur dans un délai de 7 jours calendaires suivant la date de réception, que le défaut soit apparent à la livraison ou constaté à l'ouverture du colis. La réclamation doit être exclusivement adressée par lettre recommandée à nos bureaux : Ets Stecker SRL, Rue de la Gare 133-135, 6880 Bertrix, Belgique ou à l'adresse mail [info@stecker.be](mailto:info@stecker.be) et être accompagnée d'une copie de la facture d'achat, de photos de la marchandise endommagée et du bordereau de livraison complété de la réserve écrite mentionnée ci-dessus. Passé ce délai, aucune réclamation ultérieure pour vices apparents ne sera plus prise en considération.

Tous les produits sont livrés à l'adresse que l'acheteur indique lors de la commande en ligne selon les modalités qui y sont spécifiées. Toutes les informations que l'acheteur fournit lors de sa commande l'engagent. Nous ne pourrions être tenus responsables des conséquences de la communication de données erronées. L'acheteur a l'obligation de prendre livraison des produits livrés à l'endroit désigné et de signer le bordereau de livraison pour réception. Les entreprises de transport ne livrent pas les produits au-delà du rez-de-chaussée du bâtiment de l'acheteur.

Tout défaut visible au conditionnement externe doit être signalé sur le bordereau de livraison en émettant les réserves. À défaut, l'acheteur dispose d'un délai de 7 jours calendaires suivant la réception pour notifier les défauts constatés par lettre recommandée à nos bureaux : Ets Stecker SRL, Rue de la Gare 133-135, 6880 Bertrix, Belgique, en décrivant de manière détaillée les défauts constatés. Nonobstant ce qui précède, l'utilisation par l'acheteur des produits livrés implique leur acceptation irrévocable.

---

## 5. Dispositions relatives au Droit de Rétractation, aux Retours et aux Réclamations

### 5.1. Cadre applicable aux Consommateurs

#### *Modalités d'exercice du droit de rétractation*

Le consommateur a le droit de notifier aux Ets Stecker SRL qu'il renonce à son achat, sans indication de motif et sans pénalité, dans un délai de 14 jours calendaires à compter du lendemain du jour de la réception de l'article (ou de la

conclusion du contrat pour les services).

Pour exercer ce droit, le consommateur peut utiliser le formulaire de rétractation mis à sa disposition sur notre site et l'envoyer par e-mail à [info@stecker.be](mailto:info@stecker.be) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Ets Stecker SRL, Rue de la Gare 133-135, 6880 Bertrix - Belgique.

### **Conditions et frais de retour**

- **Coûts de renvoi** : Le consommateur supporte l'intégralité des coûts directs de renvoi des marchandises, conformément aux tarifs en vigueur des transporteurs.
- **État des produits** : Les produits doivent être retournés complets, accompagnés de leurs accessoires et d'un listing précis des objets retournés.
- **Délais de remboursement** : Le remboursement intégral (incluant les frais de livraison initiaux standard) sera effectué dans un délai maximum de 14 jours calendaires suivant la date à laquelle nous sommes informés de la décision de rétractation. Ets Stecker SRL se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à la récupération effective des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens.
- **Annulation à l'initiative du consommateur** : Le consommateur peut demander l'annulation de sa commande en contactant notre service client, que ce soit avant l'expédition, pendant la livraison ou dans le délai légal de rétractation de 14 jours calendaires à compter du lendemain du jour de la réception. Sur demande confirmée, Ets Stecker SRL effectue les démarches nécessaires auprès de la plateforme de paiement concernée (Mollie, FLOA ou Oney) afin que le remboursement soit traité dans les meilleurs délais. Les délais de remboursement sont propres à chaque partenaire et peuvent varier de quelques jours ouvrables, indépendamment de la volonté d'Ets Stecker SRL. Dans le cas où le colis est déjà en transit, le consommateur est invité à refuser la livraison auprès du transporteur ou à retourner le colis conformément aux modalités de retour décrites ci-dessus.
- **Responsabilité** : Toute dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des produits fera l'objet d'une retenue financière (voir section « Dépréciation des biens retournés » ci-dessous).

### **Exceptions au droit de rétractation**

Le droit de rétractation ne s'applique pas pour :

- **Les cours et formations** : Pour toute inscription, le paiement intégral est requis dans les 15 jours suivants pour valider la réservation. À défaut, la réservation sera automatiquement annulée. Conformément à la loi, le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de son inscription. Par exception, ce droit ne pourra plus être exercé si la formation débute, à la demande expresse du client, avant la fin de ce délai de 14 jours. Une fois le délai de rétractation expiré (ou levé par le début de la formation), aucune annulation ne sera prise en compte et aucun remboursement ne sera effectué, sauf cas de force majeure dûment justifié.
- **Les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés** : Cela inclut notamment les articles au mètre (tissus, rubans, élastiques, etc.) coupés spécifiquement à la demande du client.
- **La fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel** (logiciels sous licence dématérialisés, patrons de couture PDF, motifs de broderie, tutoriels vidéos, e-books, etc.) : En validant sa commande, le consommateur demande expressément la mise à disposition immédiate de ses produits numériques. Le droit de rétractation s'éteint définitivement dès que le consommateur accède au contenu numérique. Aucun remboursement ne sera accordé pour un produit numérique ayant été téléchargé ou activé au moins une fois.
- **Les logiciels sous licence fournis sur un support matériel** (boîtes, clés USB, CD-ROM) : Le droit de rétractation s'éteint automatiquement si le produit a été descendu, ouvert ou si le film plastique de protection a été retiré par le consommateur après la livraison.

- **Les contrats de services (y compris sur devis) :** Le droit de rétractation ne peut plus être exercé dès lors que le service a été pleinement exécuté, ou si son exécution a commencé avec l'accord exprès préalable du consommateur. Si le service est partiellement exécuté au moment de la rétractation, le consommateur sera redevable d'un montant proportionnel aux prestations déjà fournies.
- **Les livres, magazines ou coffrets vendus sous film plastique de protection (blister)** ou contenant des supports scellés : Le droit de rétractation s'éteint définitivement dès lors que le film protecteur ou le sceau de sécurité a été ouvert après la livraison. Pour les livres et magazines de couture contenant des patrons, le droit de rétractation ne s'applique pas dès lors que le contenu a manifestement été consulté ou utilisé à des fins de reproduction, conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique.
- **Les achats effectués directement en magasin :** Pour ces marchandises, le droit de rétractation lié exclusivement à la législation sur la vente à distance n'est pas applicable.

### ***Dépréciation des biens retournés (Matériel utilisé, produits endommagés)***

Conformément à la législation belge, le consommateur dispose du droit d'examiner et d'essayer le produit reçu afin d'en vérifier la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement, de manière analogue à ce qui serait toléré lors d'un achat en magasin.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le produit doit être retourné complet, dans son état d'origine et dans son emballage initial. La responsabilité du consommateur est engagée à l'égard de toute dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir le bon fonctionnement du produit.

Par conséquent, Ets Stecker SRL se réserve le droit d'appliquer une retenue financière (déduction sur le remboursement) ou de refuser le remboursement si le produit retourné a perdu sa valeur commerciale :

- **Pour le matériel et les machines** (ex : matériel de repassage, machines à coudre ou à broder) : Si l'appareil ou son emballage présente des traces d'utilisation, d'usure, de calcaire, des rayures ou des accessoires manquants.
- **Pour les livres, patrons physiques et magazines non scellés** : Si le produit est retourné corné, taché, plié, annoté, déchiré ou s'il présente des marques de manipulation empêchant sa revente à l'état neuf. Pour les livres et magazines de couture contenant des patrons, le droit de rétractation ne s'applique pas dès lors que le contenu a manifestement été consulté ou utilisé à des fins de reproduction, conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique.

Le montant de cette dépréciation sera évalué de manière proportionnelle aux frais de remise en état ou à la perte de valeur marchande du produit, et pourra s'élever jusqu'à 100 % de la valeur du bien si celui-ci est devenu totalement impropre à la revente.

### ***Réclamations et contestations de factures (B2C)***

Toute réclamation relative à la conformité des marchandises livrées ou toute contestation de facture doit être signalée par écrit (par courriel ou par courrier postal) dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la livraison ou de la date de la facture.

## **5.2. Cadre applicable aux Professionnels et Entités assimilées**

Les dispositions ci-dessous s'appliquent à tout client agissant dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou associative (achat effectué sous couvert d'une dénomination sociale, d'une école, d'une administration, d'une association/ASBL ou avec indication d'un numéro de TVA/d'entreprise). Pour les clients personnes physiques résidant en France et agissant sous un numéro SIRET/SIREN dans le cadre direct de leur activité professionnelle déclarée, les présentes conditions professionnelles s'appliquent. En cas de doute sur la nature de l'achat, Ets Stecker SRL se réserve le droit de traiter la commande selon les conditions applicables aux consommateurs particuliers.

- **Absence de droit de rétractation** : Conformément à la législation belge régissant les relations entre professionnels et personnes morales, le droit de rétractation de 14 jours lié à la vente à distance est strictement

inapplicable. Toute commande validée sur le site, par e-mail ou par téléphone est ferme, définitive et non modifiable.

- **Annulation de commande avant expédition** : Si le client professionnel demande l'annulation d'une commande de produits standards ou de pièces détachées avant son expédition, Ets Stecker SRL se réserve le droit d'accepter ou de refuser cette demande. En cas d'acceptation de l'annulation d'une commande approvisionnée spécifiquement auprès d'un fournisseur, une indemnité forfaitaire de dédit équivalente à 20 % du montant de la commande (avec un minimum de 25 € HTVA) sera facturée au client pour couvrir les frais administratifs et les frais de restockage du fournisseur.
- **Frais de retour en cas d'accord exceptionnel** : Aucun retour de marchandise ne sera toléré sans l'accord écrit préalable de Ets Stecker SRL. Si un retour exceptionnel est accordé commercialement pour une pièce non utilisée et dans son emballage constructeur d'origine intact, l'intégralité des frais de transport (aller et retour) reste à la charge exclusive du client professionnel.
- **Non-conformité et vices cachés** : Le client professionnel est tenu de vérifier l'état et la conformité des marchandises immédiatement dès la livraison. Toute réclamation pour non-conformité, erreur de référence ou avarie apparente doit être notifiée par écrit dans un délai de 48 heures suivant la réception. Passé ce délai, les produits seront considérés comme acceptés sans réserve, limitant les interventions futures à l'application stricte de la garantie légale contre les vices cachés ou de la garantie constructeur.

---

## 6. Paiement, modalités de financement et sécurisation des transactions

### 6.1. Conditions générales de paiement

Sauf indication contraire entre les deux parties, nos factures sont payables au grand comptant, soit, sauf exception, le jour de la commande. La totalité des marchandises facturées reste la propriété des établissements Stecker, aussi longtemps que la totalité des factures n'a pas été payée.

Toute facture impayée à son échéance sera majorée, après l'envoi d'un rappel et après l'écoulement d'un délai de quatorze jours calendrier (qui prend cours le troisième jour ouvrable qui suit celui où le rappel est envoyé sur support papier ou le jour calendrier qui suit celui où le rappel est envoyé par voie électronique), d'un intérêt de retard au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, à dater du jour calendrier qui suit celui où le rappel est envoyé, et d'une indemnité forfaitaire au titre de clause pénale de :

- 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros ;
- 30 euros augmentés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;
- 65 euros augmentés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2.000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

Tout défaut de paiement à une échéance quelconque nous permet de suspendre ou, après mise en demeure, de résilier le contrat pour la partie restant à exécuter. L'existence d'un litige ou même d'un différend ne permet pas au client de retarder ou d'arrêter les paiements. Cette interdiction est formelle et sans exception.

### 6.2. Paiement échelonné (Paiement en plusieurs fois)

Le paiement échelonné par carte bancaire est une solution de financement disponible à partir de 500 € d'achat, tant pour les clients résidant en Belgique qu'en France. Notre entreprise n'intervient pas dans l'octroi final de ce financement, qui est soumis à l'acceptation exclusive de nos partenaires financiers externes.

Les modalités de souscription et les conditions spécifiques diffèrent selon la résidence du client :

### 6.2.1. Pour les clients résidant en Belgique (via FLOA)

Lors de la validation du panier, le client sélectionne l'option dédiée au paiement en 3 fois. Cette solution est disponible pour les commandes comprises entre 500 € et 6 000 €. Après réception de la commande, notre service client prend directement contact avec le client afin de collecter les éléments complémentaires requis par FLOA pour l'ouverture du dossier de financement : une copie recto/verso de sa carte d'identité ou de son passeport en cours de validité, ainsi que son lieu de naissance. Une fois le dossier transmis, la relation financière est exclusivement gérée entre le client et FLOA.

Des frais de 1,59 % du montant total de la commande (dans la limite légale de 12,10 €) sont à la charge du client pour les commandes comprises entre 500 € et 999,99 €. Pour les commandes à partir de 1 000 €, ces frais sont intégralement pris en charge par Ets Stecker SRL, rendant le paiement en 3 fois sans frais supplémentaires pour le client.

L'octroi du financement peut être refusé par FLOA selon ses propres critères, sans que notre société n'ait à en justifier le motif et sans que notre responsabilité ne puisse être engagée.

**Mention légale obligatoire (Droit belge) : « Emprunter de l'argent coûte aussi de l'argent. » L'offre de financement et ses modalités financières sont régies par les conditions contractuelles spécifiques de FLOA, consultables directement sur leur site internet : <https://www.floapay.be/index.php/CGV-Belgium-FR>**

### 6.2.2. Pour les clients résidant en France (via Oney Bank)

La solution est entièrement automatisée. Le client est redirigé directement sur la plateforme sécurisée d'Oney Bank lors de la validation de sa commande pour y finaliser son contrat et y soumettre directement ses pièces justificatives en toute confidentialité.

**Conditions générales de paiement en 3X4X Oney par carte bancaire :** Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

**Modalités de souscription :** Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3x 4x Oney par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet 3x 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider. Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 3x 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante.

Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x 4x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

**Fonctionnement :** Le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

- Un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande ;

- Deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après pour le 3 fois et à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois, lesquelles comprennent, en cas de 3x 4x avec frais, des frais correspondants à 1,45% du montant total de la commande pour un 3 fois et à 2,2 % pour un 4 fois (dans la limite de 15€ maximum pour un paiement en 3 fois et de 30€ maximum pour un paiement en 4 fois). En cas de financement sans frais proposé par le Partenaire, aucun frais supplémentaire au montant de l'achat ne vous sera prélevé.

#### Exemples :

- Exemples de 3x 4x Oney par carte bancaire, avec frais, à partir de 100€ d'achat et jusqu'à 3000€ : Pour un achat de 150€, apport de 52,18€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 19,31%. Coût du financement : 2,18€ dans la limite de 15€ maximum. Pour un achat de 400€, apport de 108,80€ puis 3 mensualités de 100€. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 19,61%. Coût du financement : 8,80€ dans la limite de 30€ maximum.
- Exemples de 3x 4x Oney par carte bancaire, sans frais, à partir de 100€ d'achat et jusqu'à 3000€ : Pour un achat de 150€, apport de 50€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit sur 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€. Pour un achat de 400€, apport de 100€ puis 3 mensualités de 100€. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€.

■ **Mentions légales obligatoires (Droit français) : L'accès à ces solutions est régi par les conditions générales d'utilisation et de crédit d'Oney Bank, présentées au client lors du paiement. Oney Bank - SA au capital de 51 286 585 € - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Correspondance : CS 60006 - 59895 Lille Cedex 9 - [www.oney.fr](http://www.oney.fr)**

### 6.3. Sécurisation des paiements, lutte contre la fraude et modalités selon la zone géographique

Afin de garantir un niveau élevé de sécurité lors des transactions, d'assurer la confidentialité des données et de prévenir la fraude, notre entreprise externalise l'ensemble de ses processus de paiement auprès de prestataires spécialisés et agréés.

- **Aucun stockage de données bancaires** : Tous les paiements comptants effectués sur notre site internet sont traités via la plateforme sécurisée de notre prestataire Mollie. Notre société ne collecte, ne traite et ne stocke aucune coordonnée bancaire (numéro de carte, date d'expiration, cryptogramme CCV) sur ses propres serveurs ou bases de données.
- **Processus de paiement selon la zone géographique** : Belgique, France, Pays-Bas, Luxembourg, Allemagne : paiement direct via Mollie (ou via nos partenaires de financement décrits à l'article 6.2). Autres pays : le client valide sa commande sans paiement immédiat et reçoit un lien de paiement sécurisé Mollie par e-mail. Zones sous restrictions : notre société n'accepte aucune commande ni aucun paiement en provenance de pays soumis à des sanctions légales internationales.
- **Suspension et traitement de la commande** : Pour les paiements via Mollie et Oney, l'expédition est suspendue jusqu'à la confirmation du paiement. Pour les financements via FLOA, l'expédition est suspendue tant que le client n'a pas fourni les documents requis et tant que FLOA n'a pas validé définitivement le dossier.
- **Confidentialité, RGPD et destruction des données (FLOA)** : La pièce d'identité collectée par nos soins pour le compte de FLOA est traitée avec le plus haut niveau de sécurité et transmise exclusivement à FLOA. Dans un délai maximum de 48 heures suivant la décision de FLOA (acceptation ou refus), l'e-mail reçu ainsi que la copie de la pièce d'identité sont définitivement supprimés de nos systèmes informatiques.
- **Annulation de plein droit** : En cas de refus définitif de la transaction par l'un de nos partenaires (Mollie, FLOA ou Oney), ou en cas de non-production de la pièce d'identité requise pour FLOA dans un délai de huit (8) jours ouvrables à compter de notre prise de contact, la commande sera automatiquement annulée de plein droit, sans que la responsabilité de notre société ne puisse être engagée.

---

## 7. Bons de réduction et programme de fidélité

### 7.1. Conditions d'utilisation des bons de réduction

Les bons de réduction et d'achat sont valables exclusivement sur notre site <https://www.stecker.be> et ne peuvent être utilisés sur aucun autre site partenaire ou tiers accessible depuis le nôtre.

- Sauf mention contraire expresse sur le support d'envoi, l'utilisation des bons est limitée à un seul bon de réduction/d'achat par commande et par compte client.
- Un bon de réduction ne peut en aucun cas être appliqué à une commande déjà validée ou en cours de traitement.
- La date d'expiration est systématiquement indiquée sur chaque bon de réduction/d'achat ; au-delà de cette date, le bon perd toute valeur.
- Les bons de réduction/d'achat ne sont ni remboursables (en tout ou en partie), ni échangeables, ni cumulables entre eux. Ils sont en revanche cumulables avec les points du programme de fidélité.
- Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit aux bons de réduction/d'achat.
- Le seuil d'éligibilité pour d'éventuels frais de port gratuits est calculé sur le montant total du panier après déduction de tous les bons de réduction ou d'achat.

### 7.2. Programme de fidélité

Notre programme de fidélité permet de cumuler des points lors des achats : 1 euro dépensé donne droit à 1 point (valeur de conversion : 1 point = 0,02 €).

Les points sont attribués uniquement aux clients ayant préalablement créé un compte client. Aucun point ne pourra être attribué de manière rétroactive pour des achats effectués avant la création du compte ou en mode « invité ».

Les points de fidélité sont utilisables directement lors de vos achats en magasin ou lors de la validation de votre panier sur notre site internet. En ligne, la cagnotte disponible est appliquée automatiquement sur le montant de la commande. Si le montant de la cagnotte est supérieur au total de la commande, le solde restant est conservé sur le compte client pour un prochain achat. Les points de fidélité sont cumulables avec un bon de réduction sur la même commande.

Certains produits ou services spécifiques (par exemple : promotions, soldes, cartes cadeaux, réparations) peuvent être exclus du programme de fidélité ou octroyer un barème de points différent. Ces exceptions sont signalées au client lors de l'achat. Notre société se réserve le droit de modifier les conditions du programme de fidélité, sous réserve d'en informer préalablement les clients dans un délai raisonnable.

---

## 8. Service après-vente et garanties

L'acheteur consommateur agissant à des fins privées bénéficie des droits légaux au titre du Livre XIX du Code de droit économique relatif aux contrats de vente de biens. Conformément à ces dispositions, le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter du jour où il a constaté le défaut.

Pour les biens d'occasion, le délai de garantie est indiqué sur votre document d'achat.

Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existant au moment de la livraison des biens. Des défauts ou des dégâts dus à une mauvaise utilisation, tels que dégâts d'eau, oxydation, chute ou choc, négligence et usure, ne sont pas couverts par la garantie.

La facture ou le bon de livraison fait office de titre de garantie et doit être conservé par le consommateur et produit en original.

Il est indispensable de conserver les emballages et les cales d'origine pour le retour des produits pour le service après-vente. En cas de non-respect, la garantie ainsi que notre responsabilité ou celle du transporteur ne pourra être engagée. Des frais supplémentaires seront facturés pour le retour de la marchandise afin de rendre l'emballage conforme au transport.

L'acheteur professionnel bénéficie de la seule garantie du fabricant.

Tous nos produits sont garantis par les fabricants, en général celle-ci est de minimum 2 ans pièces et main-d'oeuvre. Se reporter à la facture pour les conditions particulières de garanties. La période de garantie débute à la date de la mise à disposition du produit.

La garantie ne s'applique pas aux remplacements, entretiens, ni aux réparations qui résulteraient de l'usure normale des appareils, notamment (liste non exhaustive) :

- Embase canette, Enfileur, Aiguilles, Plaque à aiguilles, Courroies, Feutre, Coupe-fil, Couteaux de surjeteuse, Piles, Batteries, Lampes, Pincettes à aiguille, Réglage ou nettoyage des tensions.
- Détériorations accidentelles dues à l'acheteur ou à un tiers quelconque.
- Détériorations suite à des actes de vandalisme, effraction ou de malveillance.
- Détériorations suite à l'influence d'éléments naturels tels que : incendie, inondation, foudre, secousse sismique, etc.
- Dommages consécutifs à des variations du réseau électrique.
- Détériorations ou accidents provenant de négligence, défaut d'entretien ou d'utilisation erronée de l'installation par le client ou toute autre personne étrangère à notre firme.

Le moteur et la pédale sont des pièces électroniques et sont soumis à la garantie spécifique de ce type de pièces et non à celle des pièces mécaniques.

La garantie ne s'applique pas pour les défaillances causées par l'utilisation d'une machine, ne faisant pas partie de la catégorie « Machines professionnelles », à des fins autres que des fins domestiques normales. Les défaillances causées par une utilisation non conforme ou une utilisation professionnelle intensive de l'appareil ne sont pas couvertes par la garantie.

Un entretien peut être effectué suivant l'appréciation du technicien, à partir de 2 ans, 8.000.000 points ou 600 à 1000 heures de travail sur les brodeuses.

---

## 9. Devis de réparation

Les devis de réparation sont établis gratuitement. En cas de diagnostic sans suite ou de non-réparation, une somme forfaitaire de 30 € sera retenue pour couvrir les frais d'expertise. Ce montant peut être déduit du prix d'achat d'une machine neuve auprès de nos établissements.

Les frais de port et d'emballage, tant pour l'envoi que pour la réexpédition, sont intégralement à la charge du client.

Les articles déclarés non réparables doivent être récupérés par leur propriétaire dans un délai de trois mois à compter de la notification. Passé ce délai, Ets Stecker SRL se réserve le droit d'en disposer librement et décline toute responsabilité quant à leur conservation ou destruction.

---

## 10. Force majeure

Tout événement de force majeure ou cas fortuit nous libère de toute obligation et responsabilité, quelle qu'en soit la nature. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : grève générale ou partielle, lock-out, émeutes, rébellion, accidents, pannes de machines, rupture d'approvisionnement en matières premières ou en moyens de transport, maladies contagieuses, épidémies, incendie, gel, intempéries exceptionnelles (chutes de neige, inondations, sécheresse), ainsi que tout autre événement indépendant de notre volonté ou de celle de nos fournisseurs rendant l'exécution du contrat impossible ou déraisonnablement difficile.

---

## 11. Traitement des litiges

En cas de litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat, les parties s'engagent à tenter de résoudre leur différend par voie de médiation ou de conciliation, sauf poursuites en paiement.

La procédure de médiation débutera au plus tard le 15<sup>ème</sup> jour franc suivant la demande notifiée par l'une des parties à l'autre. Sauf accord exprès contraire, sa durée ne peut excéder 30 jours francs. Les présentes dispositions relatives à la médiation ne font pas obstacle au droit de chaque partie de saisir les juridictions compétentes, notamment en cas d'urgence ou lorsque la médiation n'a pas abouti dans les délais prévus.

En cas de litige, les tribunaux du siège social du vendeur sont compétents, sauf dispositions légales contraignantes en sens contraire. Le droit applicable est le droit belge, en langue française.

Les parties acceptent les moyens de preuve électronique dans le cadre de leurs relations.

L'acheteur consommateur peut également recourir aux modes alternatifs de règlement des litiges via :

- Le Service de Médiation pour les Consommateurs : <https://www.mediationconsommateur.be/fr>
  - La plateforme ODR en ligne de la Commission Européenne : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>
- 

## 12. Politique de protection de la vie privée

Vos données seront traitées conformément à notre Politique de protection de la vie privée, accessible sur notre site Internet et faisant partie intégrante de ces conditions générales de vente.

---

## 13. Expression apaisée

Une relation commerciale à l'entière satisfaction de tous nécessite un dialogue constant et constructif entre elles. La crispation des relations entre les parties constitue un élément qui, indépendamment du bien-fondé éventuel des réclamations, est de nature à compliquer, voire empêcher une solution non contentieuse. Les parties veilleront donc, tout au long de l'exécution du contrat et aussi longtemps qu'une issue amiable demeure possible, même après l'introduction d'une procédure judiciaire, à préserver un climat serein entre elles.

Par conséquent, aussi longtemps qu'il existe une possibilité de solution amiable, les parties s'engagent, en cas de difficulté, à ne pas s'exprimer publiquement sur le litige en cours, par quelque biais que ce soit (forum, blog, commentaires sur site internet d'un tiers, commentaires sur les réseaux sociaux, etc.) et y compris via des pseudonymes ou par personnes interposées. Ainsi, avant de s'exprimer publiquement, une partie adressera au préalable à l'autre une mise en demeure identifiant le manquement qu'elle invoque et invitant l'autre partie à y apporter une réponse dans un délai d'un mois. Tant que des réponses sont apportées dans le délai précité, l'autre partie s'abstiendra de tout commentaire public, afin de permettre une solution amiable au différend.

Une fois que les possibilités d'une solution sont définitivement compromises, les parties peuvent librement s'exprimer publiquement sur leur différend. Elles veilleront toutefois à s'exprimer d'une manière modérée, en relatant les éléments factuels d'une manière aussi objective que possible et en s'abstenant de commentaires susceptibles de

nuire exagérément à la réputation de l'autre partie.

Toute expression publique des parties en violation des principes énoncés ici ou tout abus dans l'expression publique des parties en relation avec un litige entre elles engagera la responsabilité de son auteur et sera susceptible de poursuites judiciaires par l'autre partie.