

Conditions générales (CG)

§ 1 Exploitant de la boutique en ligne C&A et champ d'application des conditions générales de vente

1. Ce site de vente en ligne est exploité par C&A Mode GmbH & Co. KG, Wanheimer Straße 70, 40468 à Duesseldorf (Allemagne). C&A Mode GmbH & Co. KG est immatriculée au RCS de Duesseldorf (Allemagne) sous le numéro HRA 6237. L'associé personnellement responsable : C&A Retail GmbH, Siège : Luzern/Suisse, UID: CHE-116.290.471, Direction : Christian Bank, Christoph Hammer

2. Toute vente en ligne effectuée par C&A Mode GmbH & Co. KG (ci-après « C&A Online ») est soumise, à l'exclusion de toutes autres, aux conditions générales de vente (ci-après CGV) ci-après exposées. C&A Online ne reconnaît en aucun cas les éventuelles CGV des clients (ci-après « le Client »), sauf accord écrit dérogatoire de C&A Online.

3. La boutique en ligne C&A s'adresse exclusivement aux consommateurs et pour des quantités usuelles pour des consommateurs.

4. Les langues originales des présentes Conditions générales sont le néerlandais et le français.

5. Cette boutique en ligne ne vend qu'en Belgique: pour cette raison, l'adresse de facturation et de livraison doivent se situer en Belgique.

§ 2 Conclusion du contrat

1. Vous pouvez sélectionner des produits individuels issus de l'offre relevant du champ d'application de la boutique en ligne, et les collecter dans un panier électronique en cliquant sur le bouton « Ajouter au panier ». Une commande devient contraignante une fois que vous avez renseigné toutes les informations nécessaires à l'exécution du contrat, que vous avez confirmé avoir lu et accepté les présentes Conditions générales, et que vous avez cliqué sur le bouton « Valider le paiement ». En cliquant sur le bouton « Valider le paiement », vous acceptez la validité des présentes Conditions générales. Vous avez la possibilité de modifier et de corriger à tout moment votre commande et les détails de votre commande tant que vous n'avez pas cliqué sur ce bouton.

2. Ne fois votre commande passée, vous recevrez un e-mail généré automatiquement confirmant la réception de votre commande. Cette confirmation de commande liste de nouveau les détails de celle-ci et fournit les présentes Conditions générales. Si vous n'avez pas déjà imprimé et/ou enregistré les informations de votre commande et les présentes Conditions générales lors du processus de commande, nous vous recommandons d'imprimer et de sauvegarder cet e-mail. Celui-ci ne sera pas sauvegardé par nos services. La confirmation de réception de la commande ne constitue pas en un contrat d'achat ; la confirmation de réception confirme simplement notre réception de votre commande.

3. Nous nous réservons le droit d'accepter ou de rejeter votre commande : nous ne sommes pas tenus de conclure un contrat. Nous accepterons uniquement votre commande en envoyant les produits commandés à l'adresse ou au magasin C&A Belgique que vous avez renseigné. Vous serez prévenu(e) par l'intermédiaire d'un e-mail séparé. Nous n'acceptons pas les commandes de personnes mineures âgées de moins de 18 ans. Nous souhaitons attirer votre attention sur le fait que C&A Belgium BV, qui gère les magasins C&A physiques en Belgique, est une société différente de C&A Mode GmbH & Co. KG qui exploite la boutique en ligne C&A pour les achats et les livraisons aux clients résidant sur le territoire belge.

4. En cliquant sur le bouton « Valider le paiement », vous acceptez de recevoir notre facture sous forme électronique. La facture, sous la forme d'un document PDF, vous sera envoyée comme pièce jointe de votre commande dans un e-mail séparé.

§ 3 Disponibilité et livraison des articles

1. Si un ou plusieurs produit(s) que vous avez commandé(s) ne sont plus disponibles au moment de traiter votre commande, nous serons malheureusement dans l'impossibilité d'honorer votre commande. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de choisir d'honorer partiellement votre commande ou de l'annuler complètement. Nous vous informerons immédiatement de cette décision par e-mail.

2. Si les articles que vous avez commandés sont disponibles, la livraison à domicile prend dans les 2 à 4 jours ouvrés à compter de votre commande, 6 à 10 jours ouvrés pour les commandes Click & Collect.

3. La livraison sera effectuée exclusivement en Belgique.

§ 4 Prix

1. Tous les prix indiqués pour des articles sur le site de la boutique en ligne C&A Online comprennent la TVA applicable.

Les offres et les prix pratiqués par la boutique en ligne C&A Online sont valables tant qu'ils sont en ligne et dans la limite des stocks disponibles.

2. Nous facturons des frais de livraison à hauteur de 4,95 € pour chaque livraison. Les frais d'envoi à votre domicile sont gratuits pour les commandes de plus de 39 €. Les frais d'envoi à un magasin C&A sont gratuits dès 19 €. Si les biens sont envoyés dans le cadre de plusieurs livraisons partielles pour une seule commande, les frais de livraison forfaitaires ne sont comptabilisés qu'une seule fois.

§ 5 Modalités de paiement

1. Vous pouvez choisir parmi plusieurs modes de paiement pour régler vos achats :

- Paiement par carte de crédit : Visa, MasterCard

- Paiement par Google Pay : Offert comme méthode de paiement par Google LLC. La charge est effectuée lors de l'expédition des marchandises.
- Paiement par Apple Pay : Offert comme méthode de paiement par Apple Pay Inc. Le prélèvement est effectuée lors de l'expédition des marchandises.
- Paiement par transfert bancaire
- Paiement par Bancontact : vos achats sont payés très rapidement.

2. Veuillez noter, en fonction des accords conclus avec les banques et autres institutions de crédit, que vous pouvez être amené à supporter des coûts supplémentaires dans le cadre de virements, de la tenue du compte en banque, etc.

3. Nous nous réservons le droit de limiter l'utilisation des modes de paiement susmentionnés à un ou plusieurs modes de paiement.

§ 6 Responsabilité

1. Le(s) article(s) que vous recevez est/sont couvert par la garantie légale et les article 1649 et suivant du Code civil restent entièrement applicables.

2. Nonobstant ce qui précède, vous ne pourrez pas faire valoir une garantie :

- pour l'usure normale de l'article concerné, - si l'article concerné a été modifié ou réparé, - si la facture originale de l'article concerné ne peut pas être produite, a été modifiée ou rendu illisible, - si l'article concerné a été utilisé de façon impropre ou anormale, ou - si vous avez causé le dommage à l'article concerné intentionnellement ou par négligence.

3. Nous ne sommes pas responsables du contenu de sites Internet de tiers auxquels nous relayons sur notre site Internet.

§ 7 Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments contenus sur notre site Internet, notamment le texte, les photos, les images, les graphiques, les imprimés, le design de textiles, les présentations, les sons, les illustrations, les logiciels, d'autres technologies non nécessairement apparentes, les marques et les dessins et modèles (non) enregistrés, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle, par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des dessins et modèles, le droit des bases de données, le droit des brevets ainsi que le droit au nom et à l'image.

Toute utilisation de notre site Internet, autre que la recherche et l'achat d'articles, nécessite notre autorisation écrite ou, si les droits concernés ne nous appartiennent pas, celle des titulaires de ces droits.

§ 8 Service clientèle

Le présent accord est soumis à la législation belge, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur les contrats de vente (CISG).

§ 9 Notification concernant les frais de téléphone

Vous pouvez contacter notre service clientèle en recourant aux options suivantes :

E-mail: klantendienst@shop-c-and-a.com

Téléphone: du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures

(0)2 4127 230

§ 10 Avis relatif aux coûts téléphoniques

Lorsque vous nous contactez par téléphone, les coûts d'un appel téléphonique ordinaire, conformément à votre abonnement téléphonique, vous seront facturés sans coûts supplémentaires.

§ 11 Informations conformes à la loi en matière de batterie

En notre qualité de vendeur de batteries et de batteries rechargeables ou d'appareils contenant des batteries et des batteries rechargeables, nous sommes légalement tenus de vous préciser les points suivants : il est en règle générale interdit de jeter des batteries et des piles dans les déchets ménagers. Le pictogramme présentant une poubelle barrée signifie que vous ne devez pas vous débarrasser de vos batteries et de vos batteries rechargeables dans les ordures ménagères:



Vous êtes légalement tenu(e) de déposer les batteries et les batteries rechargeables usagées dans un point de collecte prévu à cet effet. Veuillez protéger les bornes des batteries au lithium avant de les déposer au point de collecte afin de prévenir tout danger causé par un endommagement et tout court-circuit. De vieilles batteries et batteries rechargeables peuvent contenir des substances dangereuses qui peuvent polluer l'environnement ou mettre en danger votre santé si elles ne sont pas entreposées ou jetées correctement. Le symbole chimique Cd signifie cadmium, Hg signifie mercure et Pb signifie plomb.

Les batteries renferment également des matières premières importantes telles que le fer, le zinc, le manganèse ou le nickel qui peuvent être recyclées. Une fois utilisées, vous avez la possibilité de nous renvoyer les batteries que nous vendons avec un affranchissement suffisant ou de les rapporter à tout autre point de collecte de batteries usagées agréé. Veuillez disposer de vos batteries ou de vos batteries rechargeables endommagées au point de collecte des déchets dangereux de votre parc à conteneurs local.

§ 12 Droit de rétraction et notification

1. Droit de rétractation et notification de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du contrat sans avoir à motiver votre décision dans un délai de 14 jours.

Le délai de rétractation expire 14 jours après la date de réception physique des marchandises par vous ou par une tierce personne désignée par vous, autre que le transporteur.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier C&A Mode GmbH & Co. KG, Postfach 210 110, 46268 Dorsten, Allemagne, numéro de téléphone 02 412 72 30, E-mail: service-client@shop-c-and-a.com, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de 14 jours.

Vous prenez en charge les frais de retour des marchandises à hauteur de 1,95 € par colis et commande (à l'exception des retours restitués à un magasin C&A en Belgique). Votre responsabilité ne sera engagée qu'en cas de dépréciation des articles résultant de

manipulations, autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces articles.

2. Si vous renvoyez le bien dans le délai de rétractation sans nous avoir notifiés, nous considérerons ce renvoi comme une rétractation et le traiterons comme mentionné ci-dessus.

Modèle de formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat à l'attention de C&A Mode GmbH & Co. KG, Postfach 210 110, 46268 Dorsten, Allemagne, E-mail : service-client@shop-c-and-a.com

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous

Commandé le (*)/reçu le (*) Nom du (des) consommateur(s) Adresse du (des) consommateur(s) Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) Date (*) Rayez la mention inutile.

§ 13 Retours

1. Droit contractuel prolongé de retour

Indépendamment de votre droit légal de rétractation, nous vous proposons un droit de retour prolongé. Vous pouvez nous retourner tous ou une partie des articles de votre commande dans un délai de 28 jours à compter de la date d'envoi, sans avoir à nous donner de motif.

2. Frais de retour

Nous imputons des frais de retour à hauteur de 1,95 € par colis et commande. Ce point ne s'applique pas aux retours qui sont effectués dans un magasin C&A, qui eux sont gratuits. Veuillez noter que seuls des retours dans des magasins C&A en Belgique sont possibles. Les frais de retour seront déduits de votre remboursement. Si vous avez opté pour le paiement anticipé et que vous n'avez pas encore procédé au virement, veuillez inclure les frais de retour de 1,95 € lors de votre virement.

3. Notification de retours

Nous envoyons votre commande sans papier, c'est-à-dire que nous ne déposons pas d'étiquette pour le retour, de facture papier ou de formulaire de retour dans le colis. Pour que nous soyons en mesure de traiter votre retour, nous vous prions de le notifier dans notre centre en ligne dédié aux retours ou par l'intermédiaire de votre compte utilisateur.

Les détenteurs d'un compte C&A peuvent se connecter à leur compte en cliquant sur l'icône dédiée en haut de la boutique en ligne, à côté de la barre de recherche, puis en saisissant leur adresse e-mail et leur mot de passe. Une fois connectés, ils peuvent

demander à retourner des articles dans le compte client, dans la section Commandes en sélectionnant la commande et les articles concernés. Nous enverrons ensuite une étiquette au format PDF ou un code QR à l'adresse e-mail renseignée, que vous pourrez ensuite présenter à votre magasin C&A ou à un point de livraison de la Post AG.

Si vous ne détenez pas de compte utilisateur C&A, vous pouvez faire une demande de retour au lien <https://www.c-and-a.com/be/nl/shop/guest/returncenter> en saisissant votre adresse e-mail et votre numéro de commande. Après avoir sélectionné les articles à retourner, vous recevrez à l'adresse e-mail renseignée une étiquette au format PDF ou un code QR à présenter à votre magasin C&A ou à votre point de livraison de la Post AG.

§ 14 Directive relative à un usage équitable

Pour que nous puissions offrir l'excellent rapport qualité/prix qui caractérise C&A, nous devons conserver notre structure de coûts lean. Le nombre de retours joue donc un rôle majeur afin d'attendre cet objectif, car de nombreux retours ont un impact important sur l'environnement en plus d'engendrer pour nous des coûts élevés. Pour compenser ces coûts, nous serions dans l'obligation d'augmenter nos prix, ce qui n'est pas juste envers les clients qui ne recourent que peu ou pas aux retours. C'est pour cette raison que notre système enregistre la fréquence à laquelle les clients profitent de notre généreuse politique de retour, et en fonction de ces informations, nous nous réservons le droit d'exclure les clients qui feront des retours excessifs pour leurs futurs achats. La directive relative à un usage équitable nous permet de rendre votre expérience de shopping en ligne aussi intuitive et peu onéreuse que possible. C'est pour cette raison que nous essayons de limiter l'abus de nos services ainsi que les comportements qui ont un impact négatif sur les autres clients, sur notre société et sur l'environnement.

§ 15 Règlement des litiges de consommation

C&A Mode GmbH & Co. KG est fondamentalement peu encline et tenue de participer aux procédures de résolution des litiges devant un comité d'arbitrage des consommateurs.

Mise à jour 24.04.2026