

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 usuels 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 EUR 4,95 pour chaque livraison. Les frais d'envoi à votre domicile sont gratuits pour les commandes de plus de EUR 39. Les frais d'envoi à un magasin C&A sont gratuits dès EUR 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. Cela signifie notamment que, si vous recevez des biens présentant des défauts pendant la période de garantie légale de trois ans, vous pouvez demander qu'il soit remédié au défaut soit par la réparation des biens, soit par la livraison de biens de remplacement. Nous nous réservons le droit de refuser le mode de mise en conformité que vous avez choisi, ou les deux modes de mise en conformité, dans des cas justifiés, notamment lorsque l'exécution est impossible en raison d'un stock insuffisant ou lorsqu'elle entraînerait des coûts ou des efforts disproportionnés. Vous trouverez un résumé de vos droits au titre de la garantie légale dans le [Legal Guarantee Label](#).

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: service-client@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 rétractation et informations relatives au droit de rétractation

Informations relatives au droit de rétractation

Vous avez le droit de renoncer en intégralité ou en partie au présent contrat, sans avoir à motiver votre décision, dans un délai de quatorze jours.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous (C&A Mode GmbH & Co. KG, Postfach 210 110, 46268 Dorsten, Allemagne, téléphone : 02 412 72 30 et adresse e-mail : service-client@shop-c-and-a.com) informer de votre décision de renoncer au présent contrat par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez pour cela recourir au modèle de formulaire de rétractation ci-joint, qui n'est toutefois pas obligatoire. Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne au lien <https://www.c-and-a.com/be/fr/shop/withdraw-contract>. Si vous recourez à la fonction en ligne, nous vous envoyons immédiatement, sur un support de données permanent (p. ex., via un e-mail), une confirmation de réception comprenant les informations relatives au contenu de la déclaration de rétractation ainsi que la date de l'heure de sa réception.

Pour respecter le délai de rétractation, il vous suffit d'envoyer le message concernant l'exercice de votre droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Conséquences de la rétractation

Si vous renoncez au présent contrat, nous sommes dans l'obligation de vous rembourser immédiatement et au plus tard dans un délai de quatorze jours tous les paiements que nous avons reçus de votre part, le cas échéant également les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires résultant de votre décision de recourir à un autre type de livraison que la livraison standard la plus économique que nous vous proposons) à compter du jour de la réception de votre message mentionnant la rétractation du présent contrat. Nous vous remboursons les frais de livraison uniquement dans le cas d'une rétractation intégrale du présent contrat. Dans le cadre de ce remboursement, nous emploierons la même méthode de paiement que vous avez utilisée lors de la transaction d'origine, sauf s'il en a été expressément convenu.

autrement avec vous. En aucun cas nous ne vous facturerons des frais en raison de ce remboursement. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu la marchandise ou jusqu'à ce que vous nous ayez fourni la preuve de l'expédition de la marchandise, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devez renvoyer ou restituer les marchandises immédiatement et dans tous les cas au plus tard dans un délai de quatorze jours à compter de la date à laquelle vous nous avez informés de la rétractation du présent contrat. Le délai est respecté lorsque les marchandises sont envoyées avant expiration du délai de quatorze jours.

Les coûts directs du retour sont à votre charge (cf. § 13, point 3 des présentes CGV).

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.

Modèle de formulaire de rétractation

Si vous souhaitez renoncer au contrat, veuillez remplir ce [formulaire](#) et l'envoyer à

C&A Mode GmbH & Co. KG, Postfach 210 110, 46268 Dorsten, Allemagne ou par e-mail à l'adresse : service-client@shop-c-and-a.com

Je souhaite/Nous souhaitons (*) renoncer par la présente au contrat que j'ai/nous avons conclu (*) dans le cadre de l'achat des

articles (*) suivants / de la prestation de service (*) suivante

Commande effectuée le (*) / Réception le (*)

Adresse du/des consommateur(s)

Signature du/des consommateur(s) (seulement si ce formulaire est soumis au format papier)

Date

(*) Biffer la mention inutile

§ 13 Droit de retour contractuel étendu et informations sur le retour

1. Droit de renvoi contractuel étendu

Indépendamment du droit de rétractation légal dont vous disposez, nous vous octroyons, sur la base du volontariat, un droit de retour contractuel étendu. Vous avez ainsi la possibilité de nous renvoyer votre commande en intégralité ou en partie dans un délai de 28 jours à compter de l'envoi de la marchandise.

2. Notification du retour

Lorsque nous envoyons votre commande, nous n'y joignons plus de documents papier. Vous ne trouverez donc aucune étiquette pour le retour, aucune facture imprimée et

aucun formulaire de retour dans votre colis. Pour que nous puissions toutefois traiter votre retour, veuillez notifier votre retour dans notre espace en ligne dédié aux retours ou via votre compte client.

Les personnes qui détiennent un compte client C&A peuvent notifier le retour dans leur compte client dans la rubrique « Commandes », en sélectionnant la commande concernée par le renvoi des articles, ainsi que les articles à retourner. Nous vous envoyons à l'adresse e-mail renseignée dans votre compte client une étiquette au format PDF ou un code QR à présenter dans votre magasin C&A ou à un point de dépôt de notre partenaire responsable de la livraison.

Si vous ne détenez pas de compte client C&A, vous pouvez notifier votre retour au lien <https://www.c-and-a.com/be/fr/shop/guest/returncenter> en indiquant votre adresse e-mail et votre numéro de commande. Après sélection des articles à retourner, nous vous envoyons à l'adresse e-mail renseignée une étiquette au format PDF ou un code QR à présenter dans votre magasin C&A ou à un point de dépôt de notre partenaire responsable de la livraison.

Vous avez également la possibilité de notifier votre retour via notre espace en ligne réservé aux retours si vous nous avez envoyés au préalable votre déclaration de rétractation conformément au § 12.

3. Coûts de renvoi

Si vous notifiez votre retour depuis notre espace en ligne réservé aux retours, vous avez la possibilité de nous renvoyer votre commande contre paiement des frais de livraison au prorata à hauteur de 1,95 € par colis et commande. Les retours remis en magasin C&A sont gratuits. Les frais dans le cadre du retour sont déduits du montant du remboursement. Si vous aviez sélectionné le paiement par facture et que vous n'avez pas encore procédé au virement, veuillez prendre en compte les frais de retour au prorata à hauteur de 1,95 € lorsque vous effectuez votre virement.

Vous êtes libre d'organiser vous-même le retour et à vos propres frais.

4. Réclamation

Indépendamment du droit de rétractation légal et de notre droit de renvoi facultatif, vous pouvez nous renvoyer gratuitement les marchandises défectueuses (cf. § 6 des présentes CGV) dans le délai légal de garantie. Dans ce cas, veuillez contacter notre service à la clientèle pour obtenir une étiquette de retour adéquate.

§ 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 25.09.2026