

A large orange circle is positioned in the top right corner of the page, partially overlapping the blue background. Inside this circle, the words "cool" and "blue" are stacked vertically in a white, lowercase, sans-serif font.

**cool  
blue**

# Conditions générales

# Sommaire

<b>Article 1 – Identité de Coolblue</b>	<b>3</b>
<b>Article 2 – Champ d'application</b>	<b>5</b>
<b>Article 3 – Notre offre et votre commande</b>	<b>6</b>
<b>Article 4 – Droit de rétractation</b>	<b>7</b>
<b>Article 5 – Le prix</b>	<b>8</b>
<b>Article 6 – Paiement</b>	<b>8</b>
<b>Article 7 – Conformité et garantie</b>	<b>9</b>
<b>Article 8 – Livraison et exécution</b>	<b>10</b>
<b>Article 9 – Force majeure</b>	<b>11</b>
<b>Article 10 – Propriété intellectuelle</b>	<b>11</b>
<b>Article 11 – Règlement en matière de réclamations et litiges</b>	<b>12</b>

# Atricle 1 – Identité de Coolblue

Nous sommes:

3Dprinterspecialist.be, Alarmsysteemstore.be, Audiorecordershop.be, Audiostreamershop.be, Autoradiostore.be, Autostoelshop.be, Baardtrimmershop.be, Babyfoonstore.be, Badkraanstore.be, BBQcenter.be, Beamercenter.be, Bestekstore.be, Bladblazershop.be, Blenderstore.be, Bloeddrukmeterstore.be, Boormachinestore.be, Broodbakmachinestore.be, Broodroostercenter.be, Buitenverlichtingshop.be, Calculatorshop.be, Camerashop.be, Cameratasshop.be, Carkitcenter.be, Compressorcenter.be, Computerstore.be, Consoleshop.be, Contactgrillshop.be, Coolblue.be, Coolbluefanshop.be, Dampkapshop.be, Diepvriezershop.be, DJcontrollerexpert.be, DJgearshop.be, Domoticaexpert.be, Douchekraanstore.be, Droogkaststore.be, Epilatorshop.be, eReaderstore.be, Fietscenter.be, Fietscomputerstore.be, Fietsendragercenter.be, Fietshelmcenter.be, Fietsslotstore.be, Fietsstoeltjecenter.be, Fietstascenter.be, Fietstrainerstore.be, Fietsverlichtingstore.be, Fonduesetstore.be, Fornuisstore.be, Freesmachineshop.be, Friteusecenter.be, Gamingheadsetshop.be, Gocartexpert.be, Gourmetstelstore.be, GPSshop.be, Grasmaaierstore.be, GSMstore.be, Haardrogershop.be, Hardeschijfstore.be, Hardloopkledingcenter.be, Hardloopschoenencenter.be, Hartslagmetercenter.nebe, Headsetshop.be, Heggenschaarshop.be, Hogedrukreinigerexpert.be, Homecinemacenter.be, Hometrainershop.be, Hoofdtelefoonstore.be, Householdshop.be, IJsmachineshop.be, IPcameracenter.be, Kabelstore.be, Kerstcadeaucenter.be, Keukenkraanstore.be, Keukenmesshop.be, Keukenrobotshop.be, Keyboardspecialist.be, Klokstore.be, Koelkaststore.be, Kofferstore.be, Koffiecenter.be, Kookboekstore.be, Kookplaatstore.be, Labelprintercenter.be, Laptopshop.be, Laptoptasshop.be, Loopfietscenter.be, Luchtbevochtigerstore.be, Massagekussenstore.be, Mediacentershop.be, Memoryshop.be, Mengpaneelstore.be, Microgolfovenstore.be, Miniketenshop.be, Mobielinternetstore.be, Monitorstore.be, MP3shop.be, Muurbeugelcenter.be, Naaimachinestore.be, NAScenter.be, Ovenstore.be, Pannenstore.be, Papiervernietigerstore.be, PDAshop.be, Peperenzoutmolenshop.be, Personenweegschaalshop.be, Powertoolshop.be, Printershop.be, Processorstore.be, Prullenbakstore.be, Radioshop.be, Rekenmachinestore.be, Robotstofzuigerstore.be, Routercenter.be, Rugzakcenter.be, Sapcentrifugesshop.be, Scannercenter.be, Scheerapparaatshop.be, Schooltascenter.be, Schuurmachineshop.be, Seniorentelefoonstore.be, Serviesstore.be, Sintcadeaucenter.be, Skibrilcenter.be, Skihelmexpert.be, Slaapzakstore.be, Slijpmachinestore.be, Smartwatchshop.be, Snijmachineshop.be, Speakerdockshop.be, Sportbrilstore.be, Sporthorlogecenter.be, SSDcenter.be, Staafmixershop.be, Statiefshop.be, Stepexpert.

be, Stijltangstore.be, Stofzuigerstore.be, Stoomreinigercenter.be, Strijkijzerstore.be, Studioverlichtingshop.be, Tabletcenter.be, Tandenborstelstore.be, Tekentabletstore.be, Telefooncasestore.be, Telefooncenter.be, Tennisracketstore.be, Tentcenter.be, Terrasverwarmingshop.be, Theepotstore.be, Thermokledingcenter.be, Thermostaatstore.be, Tondeusestore.be, Trampolinestore.be, Tuinslangcenter.be, TVstore.be, UMPCshop.be, Vaatwasserstore.be, Ventilatorstore.be, Verlichtingcenter.be, Verrekijkercenter.be, Versterkerstore.be, Videocamerashop.be, Videokaartshop.be, Virtualrealityexpert.be, Voetbalschoenencenter.be, Voicerecordershop.be, Walkietalkiestore.be, Wandelschoenencenter.be, Wasmachinestore.be, Wastafelkraanstore.be, Waterkokerstore.be, Weegschaalstore.be, Wekkercenter.be, Wijnglazenstore.be, Wijnklimaatkastshop.be, Zaagmachineshop.be, Zaklampcenter.be, Zakmesshop.be, Zwembadexpert.be, Zwembadexpert.be.

#### Adresse d'établissement

Coolblue N.V.  
Borsbeeksebrug 28  
Immeuble 5  
2600 Berchem

#### Accessibilité

Du lundi au vendredi de 8 h 00 à 22 h 00  
Le samedi de 9 h 00 à 22 h 00  
Numéro de téléphone : 03 8082700  
Adresse mail : [service-client@coolblue.be](mailto:service-client@coolblue.be)  
Numéro d'entreprise : BE 0867 686 774  
Identification TVA : BE 0867 686 774v

## Atricle 2 – Champ d'application

1. Lorsqu'une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à conditions, ceci est toujours mentionné expressément dans l'offre.
2. Notre offre contient toujours une description complète et précise des produits proposés et de la méthode de commande. La description est suffisamment détaillée pour vous permettre d'évaluer adéquatement le contenu de l'offre. Si Coolblue a recours à des images/photos, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et/ou services proposés. Cependant, l'erreur est humaine et dans le cas où nous nous sommes manifestement trompés, nous ne nous trouvons pas dans l'obligation de quand même vous livrer les produits demandés.
3. Votre commande est complète et l'accord entre nous définitif dès que nous avons confirmé votre commande par e-mail et dès que nous avons reçu la validation de votre transaction financière avec une carte de crédit ou de débit par l'organisme émetteur de cette carte. Nous acceptons les paiements par Visa, MasterCard, Paypal, Bancontact, virement et les paiements en espèces ainsi que par carte de paiement dans un des magasins Coolblue. Dans le cas où l'organisme émetteur de votre carte refuse votre paiement à destination de Coolblue, nous ne pouvons pas être tenus responsables des retards et/ou de la non-livraison de votre commande. Les commandes sans paiement valide au nom du titulaire enregistré de la carte, ne seront pas acceptées ou traitées.
4. En plaçant une commande sur notre site, vous acceptez explicitement nos conditions générales qui sont disponibles sur notre site web à tout moment.
5. Si vous commandez en ligne, une copie de ces conditions générales vous sera fournie lors de la confirmation de votre commande ou au plus tard lors de la livraison, sous un format que vous pouvez enregistrer ou imprimer, ce que nous vous recommandons de faire dans tous les cas.
6. Dans l'hypothèse où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques aux produits ou aux services sont d'application, ce qui précède s'applique également à ces conditions particulières. En cas de dispositions contradictoires entre les conditions, le consommateur peut toujours invoquer l'application de la disposition lui étant la plus favorable.

# Article 3 – Notre offre et votre commande

1. Lorsqu'une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à conditions, ceci est toujours mentionné expressément dans l'offre.
2. Notre offre contient toujours une description complète et précise des produits proposés et de la méthode de commande. La description est suffisamment détaillée pour vous permettre d'évaluer adéquatement le contenu de l'offre. Si Coolblue a recours à des images/photos, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et/ou services proposés. Cependant, l'erreur est humaine et dans le cas où nous nous sommes manifestement trompés, nous ne nous trouvons pas dans l'obligation de quand même vous livrer les produits demandés.
3. Votre commande est complète et l'accord entre nous définitif dès que nous avons confirmé votre commande par e-mail et dès que nous avons reçu la validation de votre transaction financière avec une carte de crédit ou de débit par l'organisme émetteur de cette carte. Nous acceptons les paiements par Visa, MasterCard, Paypal, Bancontact, virement et les paiements en espèces ainsi que par carte de paiement dans un des magasins Coolblue. Dans le cas où l'organisme émetteur de votre carte refuse votre paiement à destination de Coolblue, nous ne pouvons pas être tenus responsables des retards et/ou de la non-livraison de votre commande. Les commandes sans paiement valide au nom du titulaire enregistré de la carte, ne seront pas acceptées ou traitées.
4. Pour acheter un produit, ajoutez-le à votre panier. Ensuite, vous remplissez le formulaire avec vos données personnelles ainsi que vos données de facturation et vous choisissez votre mode de livraison : livraison à l'adresse choisie ou retrait au point de retrait de votre choix ou dans un de nos magasins Coolblue. Dans la dernière étape du procédé de commande, vous verrez ensuite une page de résumé où il vous sera demandé d'accepter nos Conditions Générales et de confirmer votre paiement par l'activation du bouton « Je commande ». Si vous avez parcouru toutes ces étapes, votre achat est définitif.

# Article 4 – Droit de rétractation

1. Pour tout achat de biens ou services chez nous, vous disposez d'un délai de réflexion de 30 jours calendrier à compter de la livraison ou, pour les services, la conclusion du contrat pour vous rétracter du contrat. Pendant ce temps, vous pouvez retourner votre commande sans pénalité et sans indication de motif. Dans les 3 jours suivant le retour de votre commande ou l'annonce de la terminaison du contrat, nous vous rembourserons l'intégralité du prix d'achat, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale.
2. Nous pouvons attendre avant de procéder au remboursement jusqu'à ce que nous ayons récupéré les biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait démontré qu'il a retourné les biens, ceci en fonction de l'événement se produisant le premier.
3. Pendant les 30 premiers jours après la réception, nous vous conseillons de manipuler le produit et l'emballage avec précaution. Si vous voulez encore retourner les produits selon les modalités décrites ci-dessus, vous ne pouvez déballer ou utiliser ces biens que dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour pouvoir évaluer si vous souhaitez conserver le bien. Si vous faites usage de votre droit de rétractation, nous vous demandons de renvoyer le bien accompagné de tous les accessoires livrés et, dans la mesure du possible, dans son état et emballage initial, conformément à nos instructions ci-dessous.
4. Vous pouvez retourner votre paquet par la poste ou par service postal. Parfois, nous nous chargeons nous-mêmes de la récupération du produit ; si c'est le cas, nous vous en tiendrons informé dans l'accusé de réception de votre retour.
5. Pour exécuter votre droit de rétractation d'une manière correcte et rapide, vous pouvez remplir et transmettre le formulaire type européen de rétractation et l'envoyer à [service-client@coolblue.be](mailto:service-client@coolblue.be) ou Borsbeeksebrug 28, Immeuble 5, 2600 Berchem. Nous vous enverrons par mail un accusé de réception de la rétractation.
6. Certains produits sont exclus du droit de rétractation. Il s'agit de programmes informatiques dont l'emballage scellé a été ouvert après la livraison, ou qui ont été installés ou enregistrés.
7. Les contrats portant sur des services sont exclus du droit de rétractation après exécution intégrale du service, mais uniquement si l'exécution a commencé avec l'accord explicite préalable du consommateur.

## Article 5 – Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas augmentés, sauf les modifications de prix résultant d'une évolution des taux de TVA.
2. Nos prix incluent toutes les taxes, impôts et services. Il n'y aura donc jamais de surprise pour vous. La livraison est gratuite. Cependant, si vous choisissez l'option de livraison LivréAujourd'hui® ou la livraison sur rendez-vous dans le créneau horaire de votre choix, les frais d'envoi seront à votre charge. Dans ce cas, nous vous en notifierons avant la confirmation de votre commande.

## Article 6 – Paiement

1. Pour les commandes placées en ligne, le paiement est limité aux modes de paiement proposés sur notre site internet.
2. Afin de garantir un paiement en ligne sécurisé ainsi que la confidentialité de vos données à caractère personnel, les données de transaction seront cryptées avec une technologie SSL et envoyées sur internet. Vous n'avez pas besoin de logiciel spécial pour faire des transactions avec SSL. Vous reconnaîtrez une connexion sécurisée SSL au petit cadenas dans la barre de recherche.



# Article 7 – Conformité et garantie

1. Nous garantissons que nos produits sont conformes à votre commande et répondent aux attentes normales que vous pouvez avoir tenant compte des spécifications du produit. Évidemment, nous garantissons également que nos biens répondent à l'ensemble des lois existantes au moment de votre commande.
2. En outre, concernant la livraison de biens, vous jouissez du délai de garantie minimum légale de deux ans en cas de non-conformité du bien de consommation. Ceci signifie qu'en cas de défaut ou de vice du bien, vous avez le droit à la réparation ou au remplacement sans frais du bien, et ce jusqu'à 2 ans après la livraison.
3. Il arrive que Coolblue ou ses fournisseurs proposent une garantie plus longue ou plus étendue que la garantie minimum légale : c'est la garantie commerciale. La garantie commerciale ne réduit pas la garantie minimum légale. Dans le cas d'une garantie commerciale, celle-ci varie en fonction du produit. Les caractéristiques de la garantie commerciale sont mentionnées sur la page internet du produit ainsi que sur la preuve de garantie. Coolblue se tient responsable du traitement de la garantie commerciale, sauf indication contraire sur la page internet du produit. Les garanties commerciales sont valables en Belgique et durant le délai indiqué sur la page internet du produit

# Article 8 – Livraison et exécution

1. Les livraisons de produits et services prennent place à l'adresse de livraison communiquée lors de votre commande.
2. Nous ferons preuve de la plus grande diligence possible lors de la réception des commandes de produits et lors de l'exécution de celles-ci et à l'occasion de l'appréciation des demandes de fourniture de services.
3. Nous exécutons les commandes acceptées dans les meilleurs délais et, en toutes circonstances, dans les 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison n'ait été convenu. Dans le cas où la livraison subit un retard ou lorsqu'une commande ne peut être exécutée, même partiellement, nous vous en informons toujours avant la fin du délai de livraison prévu. Si nous ne vous informons pas à temps, vous avez le droit d'annuler votre commande sans frais. Dans ce cas, nous vous rembourserons dans les 30 jours suivant l'annulation.
4. Jusqu'au moment de réception de la commande par vous ou un représentant désigné préalablement, les envois ont toujours lieu à notre risque. Vous ne devrez jamais vous soucier d'éventuelles pertes de marchandises dans la poste. Cependant, l'envoi de retour de marchandises que vous nous retournez dans les 30 jours suivant l'achat parce que vous ne souhaitez pas les conserver, a toujours lieu à votre propre risque.
5. Si les marchandises livrées par nos soins ont été endommagées pendant le transport, ne correspondent pas aux articles figurant sur le bon de livraison ou ne correspondent pas avec les articles que vous avez commandés, vous devez le signaler le plus tôt possible et nous renvoyer les articles en question dans les 14 jours suivant l'annonce de votre retour.
6. Nous ne pouvons être tenus responsables de tout dommage indirect à la suite d'une livraison tardive ou d'une non-livraison par le transporteur désigné par l'entreprise. Dans ces cas-là, notre responsabilité se limite à la valeur des biens dont il peut être démontré qu'ils n'ont pas été reçus par le client.

## Article 9 – Force majeure

1. En cas de force majeure, nous ne sommes pas tenus de respecter nos obligations. Dans ce cas, nous nous réservons le droit de suspendre nos obligations pour la durée de la force majeure ou d'annuler définitivement votre commande.
2. On entend par force majeure toute circonstance indépendante de notre volonté et de notre contrôle qui empêche entièrement ou partiellement le respect de nos obligations à votre égard. Ces circonstances sont entre autres : les grèves, les incendies, le chômage technique, les pannes de courant, les perturbations dans un réseau (de télécommunication) ou dans la connexion ou les systèmes de communication utilisés et/ou la non disponibilité de notre site internet à un moment donné, l'absence de livraison ou la livraison tardive par nos sous-traitants ou d'autres tiers concernés.

## Article 10 – Propriété intellectuelle

1. Notre site web, nos logos, textes, photos, noms et en général toute notre communication, sont protégés par des droits d'auteur appartenant soit à nous, soit à nos sous-traitants ou d'autres ayants droits.
2. Il est interdit de faire usage de et/ou d'apporter des modifications aux droits de propriété intellectuelle tels que décrits dans cet article. Par exemple, les dessins, photos, noms, textes, logos, combinaison de couleurs etc. ne peuvent en aucune manière être copiés ou reproduits sans autorisation expresse préalable et écrite de Coolblue

# Article 11 – Règlement en matière de réclamations et litiges

1. Bien évidemment, nous espérons toujours que tous nos clients soient satisfaits à 100 %. Au cas où vous auriez néanmoins des plaintes sur la qualité de nos services, vous pouvez nous contacter via [service-client@coolblue.be](mailto:service-client@coolblue.be), par téléphone au 03 8082700, ou par lettre adressée à : Coolblue N.V., à l'attention de R. Willemsens, Borsbeeksebrug 28, Immeuble 5, 2600 Berchem. Nous ferons tout notre possible pour traiter votre plainte dans les 3 jours ouvrables.
2. Le droit belge est exclusivement d'application sur tous les contrats avec nos clients, quel que soit leur lieu de résidence. Tous les litiges sont soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux belges. Si, pour des motifs de droit international, il s'avérait malgré tout qu'un autre droit s'applique, il faudra dans un premier temps, à l'occasion de l'interprétation des conditions générales actuelles, se référer au Livre VI du Code de Droit Économique belge.
3. En cas de règlement extrajudiciaire d'un litige, le Service de Médiation pour le Consommateur mis en place par le Gouvernement fédéral est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges avec des consommateurs. Celui-ci décidera alors de traiter lui-même la requête ou de la transmettre à une entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Service de Médiation pour le Consommateur via le lien suivant:  
<https://www.mediationconsommateur.be/fr>.
4. En cas de litige ayant un caractère transfrontalier, le consommateur peut, en outre, recourir à la plateforme Online Dispute Resolution de l'Union européenne par le biais du lien suivant : <http://ec.europa.eu/odr>.