

# Conditions générales d'utilisation

## Sunlux24.be

---

Si vous souhaitez imprimer ou sauvegarder nos CGU, suivez [ce lien](#).

### Droit de la rétractation

Sunlux24 fournit uniquement des marchandises qui sont fabriquées selon vos instructions (spécifications client) et qui sont clairement adaptées à vos besoins personnels. Il n'existe donc malheureusement pas de droit légal de rétractation. Selon la législation en vigueur en matière de protection des consommateurs, Livre VI du Code de droit économique, articles à partir de VI.47, via VI.53 et suivants (pour entière texte cliquez [ici](#)), le consommateur ne dispose pas du droit de la rétractation.

**IMPORTANT** : L'exclusion du droit de rétractation n'entraîne pas la dérogation aux droits de garantie légaux.

Les présentes conditions générales d'utilisation (les "Conditions générales d'Utilisation") sont applicables à tous les produits disponibles sur le site <https://sunlux24.be>.

### Article 1 – Définitions

Dans ces conditions, l'on entend par :

1. **Consommateur** : toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
2. **Bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur** : bien non préfabriqué réalisé sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur ;
3. **Contrat à distance** : tout contrat conclu entre le professionnel et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu ;
4. **Technique de communication à distance** : moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat, sans que le consommateur et l'entrepreneur ne soient réunis en même temps dans une même pièce ;
5. **Délai de réflexion** : le délai pendant lequel le consommateur peut utiliser son droit de retrait ;

6. Droit de retrait : la possibilité pour le consommateur de renoncer au contrat a distance pendant le délai de réflexion selon l'art. 47 de la Loi sur les Pratiques du Marché ;

7. Jour : jour calendrier ;

8. Transaction sur la durée : un contrat a distance concernant une série de produits et/ou de services dont l'obligation de livraison et/ou d'enlèvement est répartie dans le temps ;

9. Support de données durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction a l'identique des informations stockées.

Article 2 – Identité de l'entrepreneur

FENIX SONNENSCHUTZ UG (HAFTUNGSBESCHRÄNKT)

HAUPTSTR. 117

10827 BERLIN

tel.: 09 77 19 88 80 (nous restons a votre disposition de Lundi au Vendredi de 8h00 a 16h00).

e-mail : [info@sunlux24.be](mailto:info@sunlux24.be)

USt-IDNr: DE 293796843

Article 3 - Applicabilité

1. Ces conditions générales s'appliquent a toute offre de l'entrepreneur et a tout contrat établi a distance entre Sunlux24 et le consommateur.

2. Avant la conclusion du contrat a distance, le texte de ces conditions générales est transmis au consommateur. Si ce n'est pas raisonnablement possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat a distance que les conditions générales peuvent etre consultées aupres de l'entrepreneur et qu'elles seront envoyées aussi vite que possible gratuitement au consommateur sur simple demande.

3. Si le contrat a distance est conclu par voie électronique, le texte de ces conditions générales peut etre transmis au consommateur par voie électronique également, contrairement a l'alinéa précédent et avant que le contrat a distance soit conclu, de telle sorte qu'il puisse etre conservé facilement sur un support de données durable. Si ce n'est pas raisonnablement possible, l'entrepreneur indiquera avant la conclusion du contrat a distance ou ces conditions générales peuvent etre consultées par voie électronique et il indiquera également qu'a la demande du

consommateur, celles-ci seront envoyées par voie électronique ou par tout autre moyen gratuitement.

4. Dans le cas où, en plus de ces conditions générales, des conditions spécifiques au produit ou au service s'appliqueraient également, le deuxième et le troisième alinéa s'appliquent de manière analogue et le consommateur peut toujours en appeler à la disposition qui lui est la plus favorable en cas de contradiction dans les conditions générales.

#### Article 4 - L'offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est sujette à certaines conditions, ce point est mentionné expressément dans l'offre.

2. L'offre comprend une description complète et précise des produits proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur utilise des illustrations, celles-ci sont une représentation fidèle des produits et/ou services proposés.

Attention: Veuillez noter que la couleur affichée sur l'écran de consommateur peut être différente de la couleur originale du matériau. C'est pourquoi, Sunlux24 encourage vivement les consommateurs à commander gratuitement des échantillons de tissus avant de passer la commande.

3. Les erreurs manifestes dans l'offre ne lient pas l'entrepreneur.

4. Toute offre contient des informations telles que les droits et obligations du consommateur, liées à l'acceptation de l'offre. Cela concerne en particulier :

- a. le prix taxes comprises ;
- b. les frais de livraison éventuels ;
- c. la manière dont le contrat sera exécuté et quelles actions sont nécessaires à cet effet ;
- d. l'applicabilité ou non du droit de retrait ;
- e. le mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
- f. le délai d'acceptation de l'offre ou le délai de validité du prix ;
- g. le niveau du tarif pour la communication à distance si les frais d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur un autre critère que le tarif de base ;
- h. si le contrat est archivé après son exécution, de quelle manière le consommateur peut le consulter ;
- i. la manière dont le consommateur peut être informé, avant la conclusion du contrat, d'actions qu'il n'a pas souhaitées ainsi que la manière dont il peut y remédier avant que le contrat ne soit exécuté ;
- j. les langues éventuelles, outre le français, dans lesquelles le contrat peut être conclu ; les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est engagé et la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et
- k. la durée minimale du contrat à distance en cas de contrat servant à la livraison permanente ou périodique de produits ou services.

## Article 5 - Le contrat

1. Sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, le contrat est établi au moment de passer la commande par internet et d'effectuer le paiement par le consommateur, sous réserve de satisfaire aux conditions fixées.
2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme immédiatement par voie électronique la réception de la commande, et après avoir reçu le paiement, il confirme aussi la transmission de la commande à la production. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, le consommateur peut résilier le contrat.
3. Si le contrat est établi de manière électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger le transfert électronique de données et il veille à un environnement sécurisé sur le Web. Si le consommateur veut payer par voie électronique, l'entrepreneur observera les mesures de sécurité adéquates.
4. L'entrepreneur fera parvenir au consommateur les informations suivantes concernant le produit ou service, par écrit ou de telle sorte que le consommateur puisse les stocker sur un support de données durable :
  - a. l'adresse de visite de l'établissement de l'entrepreneur ou le consommateur peut présenter ses réclamations ;
  - b. les conditions auxquelles et la manière dont le consommateur peut utiliser le droit de retrait ou une mention claire concernant l'exclusion du droit de retrait ;
  - c. les informations concernant le service après-vente et les garanties existantes ;
  - d. les informations reprises dans l'article 4 alinéa 4 de ces conditions, à moins que l'entrepreneur n'ait déjà transmis ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat ;
  - e. les exigences relatives à la résiliation du contrat si celui-ci a une durée de plus d'un an ou s'il a une durée indéterminée.
5. Si l'entrepreneur s'est engagé à la livraison d'une série de produits ou de services, la disposition de l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

## Article 6 - Droit de retrait à la livraison de produits

1. L'exclusion du droit de retrait n'est possible que pour les produits :
  - a. qui ont été réalisés par l'entrepreneur conformément aux spécifications du consommateur ;
  - b. qui sont clairement de nature personnelle ;
  - c. qui ne peuvent pas être retournés de par leur nature.
2. Sunlux24 fait exclusivement des produits sur mesure conformément aux spécifications du consommateur.
3. Le droit de rétractation n'est pas applicable. Sunlux24 s'appuie sur l'exception suivante dans le droit de rétractation :

VI.53, 3° Code du droit économique "la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés"

#### Article 7 - Le prix

1. Pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, les prix des produits proposés n'augmentent pas, en dehors des modifications de prix en conséquence de changements des tarifs de la TVA.
2. Contrairement à l'alinéa précédent, l'entrepreneur peut proposer des produits à prix variables si les prix de ces produits sont liés aux fluctuations du marché financier et si l'entrepreneur n'a aucune influence sur ceux-ci. Cet assujettissement aux fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés sont des prix indicatifs sont repris dans l'offre.
3. Les hausses de prix dans les 3 mois suivant l'établissement du contrat ne sont autorisées que si elles sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales.
4. Les hausses de prix à partir de 3 mois suivant l'établissement du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur l'a stipulé et si :
  - a. ces hausses sont la conséquence de réglementations ou de dispositions légales ; ou
  - b. le consommateur est habilité à résilier le contrat pour le jour d'entrée en vigueur de la hausse de prix.
5. Les prix indiqués dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.
6. En cas d'erreur technique concernant l'affichage du prix, l'entrepreneur ne sera lié que si le prix affiché pouvait raisonnablement être attendu pour le produit ou le service.

#### Article 8 - Conformité et Garantie

1. Tous les produits achetés dans notre magasin en ligne sont neufs et sont assortis d'une garantie de 24 mois.
2. Dans le cas où un client reçoit un produit endommagé et qu'il n'est pas possible de le renvoyer, ou si le produit reçu ne correspond pas à la description, le client obtient immédiatement un nouveau produit. Si toutefois l'échange n'est pas possible en raison du manque de disponibilité du produit donné ou à cause du manque d'un composant, l'entreprise peut, en accord avec le client, lui envoyer un produit avec des fonctionnalités et une valeur équivalentes. Dans le cas contraire, le client est en droit de résilier les termes du contrat et l'argent lui sera retourné.
3. Dans le cas où le produit défectueux peut être renvoyé, le vendeur se réserve le droit d'effectuer les actions suivantes :
  - a. suppression des défauts du produit ;

b. échange du produit endommagé contre un nouveau produit.

4. Dans le cas mentionné ci-dessus, quand la réparation ou l'échange contre un nouveau produit n'est pas possible en raison de l'indisponibilité ou le manque des composants correspondants, ou si la production du produit donné a commencé avec l'accord du client, un produit aux propriétés semblables peut lui être livré. Dans le cas contraire, le client est en droit de résilier les termes du contrat et l'argent lui sera retourné.

Les produits achetés dans la boutique en ligne Sunlux24 ne possèdent pas une garantie de 24 mois dans les cas suivants :

- a. les défauts identifiés par le client différent du produit présenté sur la page internet de la boutique en ligne Sunlux24 au regard de (la couleur, les paramètres techniques, la résolution et la disposition de l'écran) ou dans le cas où le client refuse la vérification du produit en vue de vérifier les défauts ;
- b. les produits qui ont été endommagés mécaniquement suite à un montage ou à une utilisation inappropriés ;
- c. les produits qui ont subi une détérioration à la suite de leur installation dans des endroits trop humides ou les produits exposés en permanence aux rayons du soleil ;
- d. les produits qui n'ont pas été entretenus en conformité avec les informations fournies sur l'emballage ou qui n'ont pas été conservés de manière appropriée.

#### Article 9 - Livraison et exécution

1. L'entrepreneur observera le plus grand soin lors de la réception et de l'exécution de commandes de produits et lors de l'évaluation de demandes de prestation de services.

2. Le lieu de livraison est l'adresse que le consommateur a fait connaître à l'entreprise.

3. En considération des dispositions à ce sujet dans l'article 4 de ces conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées promptement et au plus tard dans des délais communiqués sur le site Sunlux24 pour chaque gamme de produits, à moins qu'un délai de livraison plus long ait été convenu. Délais de livraison sont donnés à titre indicatif.

4. Si la livraison a du retard ou si une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut être exécutée qu'en partie, le consommateur en est informé au plus tard 7 jours après avoir passé et validé la commande par paiement. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais, de demander un produit de remplacement équivalent ou d'obtenir d'éventuels dommages et intérêts.

5. En cas de résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'entrepreneur remboursera le montant que le consommateur a payé au plus vite mais au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation.

6. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Au plus tard au moment de la livraison, une indication claire et compréhensible précisera qu'un article de remplacement est livré. Le droit

de retrait ne peut pas être exclu dans le cas d'articles de remplacement. Dans ce cas, les frais de retour sont à la charge de l'entrepreneur.

7. Le risque d'endommagement et/ou de disparition de produits relève de l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur, sauf mention contraire expresse.

8. En cas d'absence du destinataire ou d'une personne pouvant prendre possession des produits lors de la livraison, le transporteur (en cas d'utilisation d'un service courrier autre que la Poste) déposera un avis de passage à l'adresse de livraison indiquée, vous invitant à retirer les produits. En aucun cas Sunlux24 ne saurait être responsable d'une éventuelle détérioration des produits en cas de retrait tardif ou de non retrait.

#### Article 10 - Transactions sur la durée

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée, en tenant compte des règles de résiliation convenues et d'un délai de résiliation d'un mois au maximum.

2. Un contrat conclu pour une durée déterminée a une durée de deux ans maximum. S'il a été convenu qu'en l'absence de réaction du consommateur, le contrat à distance sera prolongé tacitement, le contrat se poursuivra sous la forme d'un contrat à durée indéterminée et le délai de préavis après le renouvellement du contrat sera d'un mois au maximum.

3. Si le consommateur utilise son droit de résiliation les frais de renvoi ainsi que les coûts de production du produit commandé, seront à sa charge.

4. Si le consommateur souhaite néanmoins annuler sa commande, l'entrepreneur rembourse cette somme au plus vite mais au plus tard dans les 14 jours suivant le retrait, les frais de renvoi ainsi que les coûts de production du produit commandé seront déduits.

#### Article 11 - Paiement

1. Le paiement s'effectue en ligne au moyen d'un système de paiement sécurisé, ou par tout autre moyen mentionné sur le site. En partenariat avec PayPal, Sunlux24 utilise actuellement les systèmes sécurisés les plus fiables disponibles sur Internet. Toutes vos informations personnelles sont parfaitement protégées et cryptées avant transmission au centre de traitement des établissements susvisés. La responsabilité de ce cryptage est supportée par l'intermédiaire de paiement.

La commande validée sera effective après accord du centre de paiement bancaire. En cas de refus du centre, la commande sera automatiquement annulée et donnera lieu à un avis d'annulation (soit directement sur le site lors du traitement de votre commande en ligne, soit ultérieurement par courrier électronique).

2. En l'absence d'accord ultérieur, les sommes dues par le consommateur doivent être réglées avant de commencer la réalisation de la commande du bien.

3. L'entrepreneur lance la production du produit commandé sur mesure immédiatement après réception du paiement.

4. Le consommateur a l'obligation de signaler immédiatement à l'entrepreneur toute incorrection dans les informations de paiement transmises ou mentionnées. En cas de non-paiement de la part du consommateur, l'entrepreneur a le droit, sous réserve des limites légales, de facturer au consommateur les frais raisonnables et manifestes encourus préalablement.

## Article 12 - Traitement des plaintes

En cas de réclamation, l'entrepreneur dispose d'une procédure suivante:

1. Les plaintes concernant l'exécution du contrat doivent être remises à l'entrepreneur dans un délai raisonnable, avec une description complète et précise, après que le consommateur a constaté les problèmes.

2. Les plaintes présentées à l'entrepreneur font l'objet d'une réponse dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception. Si une plainte exige un délai de traitement prévisiblement plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et en indiquant au consommateur à quel moment il peut attendre une réponse plus détaillée.

3. Si après des contacts avec notre service clients et malgré notre vigilance, des insatisfactions ou des désaccords notamment dans le traitement de votre commande, l'application des présentes CGU ou la qualité des produits livrés venaient à subsister, nous vous invitons à contacter notre service médiation pour résoudre votre litige : FENIX SONNENSCHUTZ UG (HAFTUNGSBESCHRÄNKT) – Service médiation – HAUPTSTR. 117 10827 BERLIN. Votre demande sera ainsi traitée de manière prioritaire sous la vigilance de notre direction générale.

4. L'information officielle de l'UE au sujet du règlement en ligne des litiges de consommation peut être trouvée [ici](#).

## Article 13 - Litiges

1. Le droit belge est exclusivement applicable aux contrats entre l'entrepreneur et le consommateur, pour autant que le droit privé international l'autorise.

2. Un litige n'est traité par la Commission des litiges que si le consommateur a présenté sa réclamation dans un délai raisonnable à l'entrepreneur.

3. Si l'entrepreneur demande son intervention, le consommateur devra s'exprimer par écrit dans les cinq semaines suivant une demande écrite de l'entrepreneur pour indiquer s'il souhaite en faire de même ou s'il veut faire traiter le litige par le juge compétent. Si l'entrepreneur n'est pas informé du choix du consommateur dans un délai de cinq semaines, l'entrepreneur est habilité à présenter le litige au juge compétent.



4. La Commission des litiges ne traitera pas un litige ou l'en arrêtera le traitement si un report de paiement a été accordé à l'entrepreneur, si celui-ci est en faillite ou s'il a mis un terme effectif à ses activités professionnelles, avant qu'un litige n'ait été traité lors d'une audience de la commission et qu'un jugement final n'ait été prononcé.