

Les Conditions générales Xtra Webshop Dreambaby (ci-après : « les Conditions ») régissent la relation entre le Client Xtra et Dreambaby. En utilisant le site web de Dreambaby ou en effectuant une réservation ou une commande par le biais du webshop ou du Service clientèle, le Client Xtra accepte l'application des Conditions générales Xtra Webshop Dreambaby ci-dessous.

Dans le cadre des listes de naissance, les Conditions générales Xtra Listes de naissance s'appliquent.

Les Conditions générales Xtra, portées à la connaissance de chaque Client Xtra et approuvées par ce dernier lors de la demande de profil Xtra, restent intégralement d'application, en ce compris les modifications apportées à celles-ci conformément aux Conditions générales Xtra (lesquelles peuvent être consultées sur <https://monxtra.be/conditions-generales>).

Dans le cas où le Client Xtra ne serait pas (plus) d'accord avec l'application d'une ou de plusieurs disposition(s) des Conditions générales Xtra Webshop Dreambaby ou des Conditions générales Xtra, toute utilisation ultérieure du service via le webshop serait impossible.

Identité du Vendeur

Dreambaby Établissements Franz Colruyt S.A.
dont le siège social est établi à B-1500 HAL, Edingensesteenweg 196,
T.V.A. BE 0400.378.485 – RPM Bruxelles

Définitions

Client XTRA Le Client Xtra est la personne physique qui dispose d'un profil Xtra après la finalisation et l'approbation de sa demande de création d'un profil Xtra. Seule une personne physique majeure peut être ou devenir Client Xtra. Un Client Xtra agit toujours en qualité de consommateur. Un non-consommateur ou un mineur ne peut en aucun cas être ou devenir Client Xtra, sauf accord explicite contraire de Colruyt Group.

Consommateur Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Service clientèle Le Service clientèle de Dreambaby est joignable au +32 (0)2 363 56 65, par e-mail à l'adresse ligneconseil@dreambaby.be, via le formulaire de contact sur le site web (www.dreambaby.be) ou par courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 HAL

Jour ouvrable Tous les jours à l'exception du dimanche.

Conditions générales Xtra Webshop Dreambaby

1. **Objet des présentes Conditions** : les présentes conditions visent à fournir au Client Xtra les informations nécessaires concernant les droits et obligations applicables en cas de réservation ou de commande via le webshop Dreambaby ou le Service clientèle de Dreambaby.

2. **Services** : le Webshop Dreambaby et le Service clientèle offrent au Client Xtra la possibilité de réserver ou de commander des articles de l'assortiment de Dreambaby en dehors d'un point de vente. Le Webshop Dreambaby et le Service clientèle offrent également la possibilité d'obtenir des informations concernant les articles de l'assortiment ainsi que concernant l'ensemble des aspects (du déroulement) d'une réservation ou d'une commande, notamment concernant le paiement, la livraison/les modalités de livraison, etc. Dreambaby s'engage également à fournir les avantages et services en temps opportun et conformément aux conditions communiquées à ce sujet.

3. **Assortiment** : l'assortiment de Dreambaby est composé de marchandises et d'éventuels services connexes axés principalement sur les articles pour bébé et le matériel nécessaire dans le cadre d'une grossesse et de la naissance d'un enfant. L'assortiment se compose d'Articles standard, de Vêtements, d'Articles spécialement commandés pour l'Acheteur et de Chèques-cadeaux.

❶ Les **Articles standard** sont les articles qui sont habituellement proposés par Dreambaby dans l'assortiment des magasins ou du webshop et dont le stock est régulièrement approvisionné.

❷ Les **Vêtements** comprennent tous les habits et accessoires, de saison ou non.

❸ Les **Articles spécialement commandés pour l'Acheteur** sont des articles qui ne font pas partie de l'assortiment standard des magasins ou du webshop et qui sont commandés ou confectionnés chez le Fournisseur à la demande expresse du Client Xtra. Ces articles sont spécialement destinés au Client Xtra. Il peut, par exemple, s'agir d'un article standard faisant partie de l'assortiment mais que le Client Xtra souhaite dans une autre couleur ou un autre modèle.

❹ Les **Chèques-cadeaux** font également partie de l'assortiment.

L'assortiment n'est pas destiné à une utilisation commerciale ou professionnelle et est livré uniquement sur le territoire belge. L'assortiment disponible dans les divers magasins et sur le webshop est valable jusqu'à épuisement des stocks et peut à tout moment être modifié par Dreambaby. Au cas où un article ne serait plus disponible, Dreambaby en avertit le Client Xtra dans un délai raisonnable et propose une alternative, si possible dans l'assortiment. Le Client Xtra est libre d'accepter ou non l'alternative proposée.

Les images figurant sur le site web et dans les catalogues, dépliants et autres supports imprimés ont un but illustratif et peuvent comporter des éléments n'appartenant pas à l'article proposé à la vente et/ou n'étant pas compris dans le prix de vente indiqué. Cela est cependant précisé dans la description du produit proposé à la vente, fournie par Dreambaby. En cas de doute ou d'éventuelle ambiguïté, le Client Xtra s'adresse à Dreambaby pour s'informer correctement. Dreambaby n'est pas responsable d'erreurs matérielles, de coquilles ou d'erreurs d'impression.

4. **Acheter sur le webshop** : il vous faut toujours un login Xtra pour acheter directement des articles sur le webshop ou via le Service Clientèle ou pour les acheter dans un point d'enlèvement après avoir effectué une réservation en ligne. Dès que le Client Xtra a effectué sa réservation ou commande, il reçoit un e-mail de confirmation accusant bonne réception de sa demande et donnant un aperçu de la réservation ou de la commande.

5. **Reserver** : lors de la réservation d'un article via le webshop ou le Service clientèle, celui-ci est mis à la disposition du Client Xtra au point d'enlèvement (magasin Colruyt ou OKay), où il peut l'examiner sur place et décider de l'acheter ou non. Dans le cas d'une réservation Click&Collect, l'article est préparé dans le magasin Dreambaby choisi par le Client Xtra (où il sera mis de côté pendant trois jours ouvrables), à condition qu'il soit disponible dans le magasin Dreambaby en

question. La disponibilité indiquée sur le site web s'entend toujours sous réserve étant donné que cette donnée n'est actualisée qu'une fois par jour.

Les collaborateurs présents dans le point d'enlèvement se tiennent à sa disposition pour répondre à toutes les questions relatives au produit ou à la vente, de sorte que le Client Xtra peut prendre une décision informée. L'achat ne devient officiel que lorsque le Client Xtra procède au paiement de l'article à la caisse du point d'enlèvement. Renseignez-vous auprès d'un collaborateur de Dreambaby, sur notre site web ou auprès du Service clientèle pour savoir si un article déterminé peut être réservé.

6. **Commander** : lorsque le Client Xtra commande un article, l'achat en ligne est immédiatement effectif. La livraison d'une commande se fait toujours à l'adresse (du domicile), sauf indication contraire lors du processus de commande. Renseignez-vous auprès d'un collaborateur de Dreambaby, sur notre site web ou auprès du Service clientèle pour savoir si un article déterminé peut être commandé. En cas de commande, le Client Xtra paie au moment où il passe la commande, sauf indication contraire. En ligne, le Client Xtra peut payer par carte bancaire ou par virement.

7. **Refus d'une commande ou réservation** : Dreambaby se réserve le droit de refuser ou d'annuler des réservations ou commandes dans les cas suivants : (i) en cas de forte présomption d'abus de droit ou de mauvaise foi dans le chef du Client Xtra ; (ii) s'il y a lieu de supposer que des réservations ou commandes ont été effectuées à des fins professionnelles ou commerciales ; (iii) s'il y a lieu de supposer que le Client Xtra a l'intention de revendre lui-même les articles ; (iv) en cas de constat d'une quantité anormale d'articles réservés ou commandés ; (v) lorsque le stock est épuisé ou qu'un article n'est plus disponible ; (vi) en cas de constat d'une offre non valable par Dreambaby ; (vii) en cas de force majeure.

8. **Articles spécialement commandés pour l'Acheteur** : certains articles peuvent être achetés dans d'autres couleurs ou modèles que ceux proposés dans l'assortiment standard des magasins ou du webshop. Il s'agit alors d'articles spécialement commandés pour l'Acheteur. Pour savoir de quels articles il s'agit, renseignez-vous auprès d'un collaborateur du magasin ou du Service clientèle.

Mode et délai de livraison : le mode de livraison est indiqué dans les informations se référant à l'article et dans l'e-mail de confirmation. Dreambaby s'efforce de rassembler les produits commandés et réservés dans les temps en fonction des stocks disponibles. La date de livraison est également communiquée au Client Xtra avant la clôture du processus de réservation ou de commande. Si la date de livraison doit être modifiée (par exemple en cas d'impossibilité de respecter le délai de livraison communiqué), Dreambaby contactera sur-le-champ le Client Xtra afin de proposer une nouvelle date ou de lui laisser le choix d'annuler sa réservation ou sa commande et d'obtenir le remboursement des sommes éventuellement déjà payées. Cette dernière possibilité ne sera proposée que si le délai de livraison de minimum 30 jours est dépassé. Dreambaby ne peut toutefois pas être tenue responsable du non-respect du délai de livraison lorsque celui-ci est dû à un cas de force majeure ou est imputable à un tiers.

9. **Enlèvement de la réservation** : pour autant qu'il soit de stock, l'article réservé peut être retiré dans un délai de 3 à 14 jours ouvrables après réservation dans le magasin Colruyt ou OKay de son choix. Dès que la réservation est disponible au point d'enlèvement, Dreambaby en avertit le Client Xtra. Le Client Xtra reçoit le code d'enlèvement par SMS si son numéro de portable est connu, et par e-mail. Le Client Xtra doit ensuite venir retirer le colis dans les quatorze jours calendriers suivant ce message. Passé ce délai, l'article sera retiré des rayons.

Une réservation Click&Collect n'est possible que si l'article est en stock dans le magasin choisi par le Client Xtra. La disponibilité indiquée sur le site web s'entend toujours sous réserve étant donné que cette donnée n'est actualisée qu'une fois par jour. La réservation Click&Collect peut être retirée 3 heures après avoir effectué la réservation dans le magasin Dreambaby choisi par le Client Xtra pour autant que cette réservation ait été effectuée pendant les heures d'ouverture. Si la réservation a été effectuée en dehors des heures d'ouverture du magasin, l'article sera disponible le jour ouvrable suivant, 3 heures après l'ouverture du magasin. Vérifiez toujours les heures d'ouverture du magasin en question. Dès que la réservation est disponible au point d'enlèvement, Dreambaby en informe le Client Xtra par SMS. Ce dernier peut alors venir retirer les articles dans les trois jours ouvrables suivant ce message.

10. **Livraison à l'adresse (du domicile) indiquée** : le Client Xtra peut opter pour une livraison à son domicile ou à toute autre adresse qu'il renseigne après avoir payé les articles. Dreambaby ne livre qu'en Belgique. Les petits articles sont livrés par bpost. Le Client Xtra peut choisir la date de livraison dans un délai de 3 à 14 jours ouvrables, à condition que l'article soit de stock. Le colis est envoyé après réception du paiement. La date de livraison est confirmée par e-mail au Client Xtra. Les articles lourds et/ou encombrants identifiés par un logo de camion dans le panier (🚚) sont obligatoirement livrés à l'adresse (du domicile) indiquée par le Client Xtra, sauf mention contraire expresse. Cela se fait toujours sur rendez-vous avec Dreambaby. La livraison a lieu en semaine ou le samedi, le matin ou l'après-midi (8 h-14 h ou 12 h-20 h), au choix du Client Xtra. Dreambaby s'efforce toujours de livrer les articles à domicile dans les temps, en fonction du stock disponible. La date de livraison communiquée par Dreambaby dépend généralement de celle du fournisseur. Lorsque Dreambaby ne peut pas respecter le délai convenu, il en informe le Client Xtra. Dreambaby ne peut être tenue responsable du non-respect du délai de livraison lorsque celui-ci est dû à un cas de force majeure ou est imputable à un tiers.

Les frais de livraison à une adresse (du domicile) renseignée s'élèvent à € 3,99 par commande. Si celle-ci comprend toutefois un article lourd ou encombrant, les frais de livraison s'élèvent à € 30. Les commandes sont livrées gratuitement en cas d'achat à partir de € 60, sauf si un article lourd ou encombrant en fait partie, auquel cas la livraison est gratuite en cas d'achat à partir de € 250. Sont considérés comme lourds ou encombrants, les articles dont au moins un côté mesure plus de 150 cm de long ou dont le poids est supérieur à 30 kg. Aucune livraison n'est possible le dimanche ou les jours fériés. Ces frais de livraison sont applicables à tout moment, sauf accord exprès contraire.

Si un deuxième passage s'avérait nécessaire pour cause de non-respect du rendez-vous de livraison par le Client Xtra, Dreambaby facturera des frais de livraison supplémentaires. Les articles sont livrés à la porte d'entrée, au rez-de-chaussée, et le Client Xtra se charge ensuite de tout autre (dé)placement. Certains articles requièrent un montage plus ou moins complexe ou certains travaux préparatoires (travaux de maçonnerie ou de terrassement, demande de permis, raccordement aux réseaux publics...). La responsabilité de ces travaux ainsi que du montage incombe au Client Xtra. Le Client Xtra informera Dreambaby au moins trois jours avant la date de livraison prévue de tous événements (d'enverger) ou travaux de voirie qui pourraient compliquer la livraison. Le Client Xtra doit prévoir suffisamment de main-d'œuvre pour aider le chauffeur à décharger les articles lourds et/ou encombrants. La responsabilité en cas de perte ou de détérioration de l'article est transférée au Client Xtra au moment de la livraison.

11. **Prix** : le prix d'un article se réfère toujours à l'article tel qu'il est décrit textuellement par Dreambaby dans les catalogues, sur le webshop ou dans la description accompagnant l'article dans le magasin. Les prix sont toujours exprimés en euros, T.V.A. et autres contributions légales obligatoire comprises. Les autres frais supplémentaires de livraison, de commande ou administratifs, éventuellement obligatoires, sont toujours mentionnés séparément. En cas de commande, le prix est fixé au moment où la commande est transmise et payée par le Client Xtra. En cas de réservation, le prix est fixé au moment de la réservation et non au moment du paiement et de l'enlèvement. Dans le cas d'une réservation Click&Collect, lorsque le prix applicable au moment de la réservation Click&Collect diffère du prix applicable dans les mêmes conditions dans le magasin où le Client Xtra vient retirer sa réservation, le prix le plus bas est appliqué. Les réductions, promotions et autres ne sont pas cumulables, sauf indication contraire.
- Dreambaby compare les prix du webshop avec les prix pratiqués sur les sites web des concurrents qui garantissent les mêmes conditions de service. Dreambaby garantit le meilleur prix au Client Xtra et lui rembourse la différence lorsque celui-ci a trouvé un prix plus bas chez un concurrent pour un article identique disponible et livrable au même moment en Belgique. Dreambaby tient également compte à cet égard des promotions et des offres. Les taxes environnementales ou autres et les frais d'envoi en vigueur en Belgique sont également compris dans le prix. Dreambaby ne tient toutefois pas compte des liquidations et des soldes, ni des prix sur les sites de ventes publiques ou aux enchères. Il ne tient pas compte non plus des concurrents ne garantissant pas les mêmes conditions de service que les siennes. Dreambaby se réserve le droit d'augmenter ou de diminuer les prix en cas de modification éventuelle du taux de T.V.A., des droits UE à l'importation et des conditions de prix imposées par la loi.
12. **Paiement** : les modalités de paiement varient en fonction de la manière dont le Client Xtra entre en contact avec Dreambaby. Le paiement peut être fait en magasin, en ligne ou par virement. Dans certains cas, Dreambaby accepte également les bons de valeur MC, les codes promotionnels Kadolog, les cartes-cadeaux, les chèques-cadeaux et les bons de valeur DreamLand ou Dreambaby comme moyens de paiement. Renseignez-vous auprès d'un collaborateur, sur notre site web ou auprès du Service clientèle pour connaître les conditions exactes d'utilisation de ces bons, cartes, chèques ou codes. Dreambaby n'accepte pas les écochèques. Les bons de valeur, les chèques-cadeaux, les cartes-cadeaux ou les articles payés ne sont en aucun cas remboursés, à moins que des dispositions contraignantes de la législation (relative aux consommateurs) ne le prévoient.
- Lorsque Dreambaby ne reçoit pas de paiement après le décompte, une première lettre de rappel est envoyée au Client Xtra. Une lettre recommandée sera ensuite envoyée si le paiement n'a toujours pas été effectué. À partir de la première mise en demeure, un intérêt de 10 % du montant impayé sera dû de plein droit et sans autre mise en demeure sur la dette totale. Par ailleurs, la dette totale sera augmentée d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 25,00 €, en vue de couvrir les frais autres que la perte d'intérêts et les frais juridiques.
13. **Annuler une réservation avant l'achat** : le Client Xtra peut annuler sans frais sa réservation en n'allant pas retirer l'article dans le point d'enlèvement dans les 14 jours suivant sa mise en rayon ou en décidant, après l'avoir inspecté, de le laisser dans le point d'enlèvement et de ne pas l'emporter. Une réservation Click&Collect sera annulée sans frais si le Client Xtra n'est pas venu retirer l'article dans les 3 jours ouvrables après que celui-ci a été mis de côté ou si le Client Xtra décide finalement de ne pas acheter l'article après l'avoir examiné lors de l'enlèvement.
14. **Droit de rétractation en cas de commande** : lorsque le Client Xtra commande un article via le webshop ou le Service clientèle, il bénéficie d'un délai de réflexion allant jusqu'à 14 jours calendriers après livraison de l'article. Ce délai de réflexion permet au Client Xtra d'évaluer l'article acheté comme il le ferait en magasin, en l'examinant et en l'inspectant. Pendant cette période, le Client Xtra doit manipuler l'article acheté avec le soin nécessaire. Il ne peut donc déballer la marchandise que dans la mesure où cela est nécessaire pour exercer son droit d'inspection et d'essai. Pour se rétracter, le Client Xtra informe Dreambaby de sa décision au travers d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (ex. dans un point de vente, par la poste, par téléphone via le Service clientèle ou par e-mail). Le Client Xtra peut également utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible sur le site web www.dreambaby.be, mais il n'y est pas obligé.
15. **Retour en cas de rétractation** : le Client Xtra restitue les articles faisant l'objet de la rétractation à Dreambaby, ou à la personne habilitée par l'entreprise pour réceptionner les marchandises, immédiatement, et au plus tard 14 jours calendriers après sa décision de rétractation du contrat, sauf si Dreambaby a proposé de les retirer chez le Client Xtra. En cas de rétractation, les frais liés au retour d'un article sont à charge du Client Xtra. Le retour est gratuit lorsqu'il s'agit d'un petit article ramené dans un point de vente. Si le Client Xtra a recours à la possibilité de retour via Bpost, les frais liés à ce service seront déduits du montant à rembourser. Les frais de retour s'élèvent à 30 € lorsque l'article doit être retiré au domicile. L'article ne peut être retourné que s'il se trouve dans son état d'origine. Lorsque l'article n'est plus vendable parce que le Client Xtra ne s'est pas limité à sa simple inspection, la dépréciation de l'article lui sera facturée.
- **Retour de petits articles (moins de 30 kg ou d'1,5 m)** : le Client Xtra remet l'article dans son emballage d'origine, éventuellement déjà ouvert, le rapporte dans un point de vente ou le retourne via Bpost au moyen du ticket de retour qu'il a reçu du Service clientèle par e-mail. Lorsque, après ouverture lors de la première réception, l'emballage d'origine n'offre plus une protection suffisante pour être réutilisé lors du retour, le Client Xtra veille à prévoir un emballage supplémentaire pour l'article afin de prévenir tout dommage au produit pendant le transport. Toutefois, l'emballage d'origine, ainsi que ses différents éléments, doivent toujours être renvoyés.
- **Retour de grands articles (plus de 30 kg ou d'1,5 m - par camion)** : le Client Xtra contacte le Service clientèle. Les collaborateurs de Dreambaby lui indiquent la marche à suivre pour retourner l'article.
16. **Remboursement après rétractation** : Dreambaby remboursera le Client Xtra en cas de rétractation correcte, après réception et contrôle de l'article, et ce, au plus tard dans les 14 jours après que Dreambaby a été informée de la décision du Client Xtra de rétracter sa commande. Si le Client Xtra retourne l'ensemble des articles livrés, les frais d'envoi éventuels qu'il a déjà payés pour la livraison lui seront également remboursés. Les frais de retour demeurent toutefois à charge du Client Xtra, tout comme les frais liés à une éventuelle réduction de valeur constatée sur les marchandises restituées. Le remboursement s'effectue toujours sans frais pour le Client Xtra (pas de frais de transaction de paiement) et s'opère au moyen du mode de paiement utilisé par le Client Xtra lors de la commande initiale, sauf convention contraire expresse.
17. **Non-application du droit de rétractation** : si le Client Xtra réserve un article par le biais du webshop ou du Service clientèle, il ne bénéficie pas du délai de réflexion de 14 jours calendriers après livraison. Dans ce cas, une fois que le Client Xtra a payé à la caisse, il ne peut plus renoncer à l'achat. La décision d'achat a été prise dans l'établissement commercial de Dreambaby, où le Client Xtra a eu tout le loisir d'inspecter l'article et d'interroger Dreambaby sur ses caractéristiques et fonctions. Le Client Xtra ne bénéficie donc d'aucun droit de rétractation.
- Dans certains cas, la loi stipule également qu'il ne faut pas prévoir de délai de réflexion, même si l'achat a eu lieu à distance ou en dehors de l'établissement commercial de Dreambaby. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux articles suivants, entre autres : (a) articles ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène lorsqu'ils ont été descellés (ex. tire-lait, biberon) ; (b) articles audio ou vidéo ou logiciels informatiques qui ont été descellés ; (c) articles confectionnés selon les spécifications du Client Xtra ou clairement destinés au Client Xtra ou à une personne spécifique.
18. **Garantie. Garantie légale** : le Client Xtra bénéficie de la garantie légale de deux ans à compter de la livraison en cas de défauts de conformité. Cette garantie couvre la réparation ou le remplacement de l'article défectueux. Cependant, si la réparation ou le remplacement s'avèrent impossibles, disproportionnés pour Dreambaby ou à l'origine de graves désagréments pour le Client Xtra, Dreambaby s'engage à accorder au Client Xtra une réduction de prix appropriée ou, en cas de non-conformité majeure, à dissoudre le contrat d'achat et à rembourser intégralement l'article, moyennant sa restitution par le Client Xtra. Toute réclamation pour défaut de conformité doit être communiquée immédiatement à Dreambaby, au plus tard dans les deux mois calendriers suivant le jour de la constatation du défaut en question, sous peine de déchéance du droit d'exercer un tel recours. Si le Client Xtra souhaite retourner un article, il peut le faire dans un magasin Dreambaby ou dans un magasin DreamLand avec shop Dreambaby. Si le Client Xtra a retiré un article dans un magasin Colruyt ou OKay, il peut aussi le retourner dans le magasin Colruyt le plus proche. En cas de non-conformité d'un article livré à domicile, le Client Xtra doit prendre contact avec le Service clientèle pour convenir des modalités pratiques concernant le retour de l'article à Dreambaby. Dreambaby peut décider de retirer l'article non conforme à la porte d'entrée, au rez-de-chaussée, ou de faire réparer l'article à domicile. Lorsque le Client Xtra omet de retirer un article réparé, malgré plusieurs avis de Dreambaby, l'enseigne l'informe encore une dernière fois de la date limite de retrait par lettre recommandée. Si, deux semaines après ce courrier, le Client Xtra n'a pas retiré l'article ou n'a pas pris rendez-vous pour ce faire, Dreambaby en conclut que le Client Xtra a renoncé à l'article. **Garantie commerciale** : Dreambaby accorde une garantie commerciale sur certains articles. Celle-ci n'affecte pas la garantie légale. Sauf spécification contraire, le délai de la garantie commerciale prend cours au même moment que celui de la garantie légale. Pour chaque article, des informations détaillées concernant la garantie commerciale peuvent être consultées sur le site web de Dreambaby ou obtenues auprès du Service clientèle. **Exclusions** : la garantie légale ou commerciale ne s'appliquera pas en cas de non-conformité résultant d'un accident, d'une aggravation de l'état par négligence, d'une chute, d'une utilisation de l'article contraire à la finalité et à l'usage pour lesquels il a été conçu, du non-respect des instructions d'utilisation ou du mode d'emploi, d'adaptations ou de modifications apportées à l'appareil, d'une utilisation brutale, d'un montage incorrect, d'un mauvais entretien ou d'une utilisation anormale, commerciale, professionnelle, incorrecte ou inappropriée. La garantie exclut également l'usure normale. Elle n'est pas non plus accordée après une intervention par un tiers non recommandé par Dreambaby. Avant l'utilisation, le Client Xtra doit toujours lire attentivement la notice d'instructions et/ou d'assemblage. **Garantie du constructeur** : outre la garantie légale ou l'éventuelle garantie commerciale de Dreambaby, certains articles sont également couverts par une garantie du constructeur accordée par le fabricant et fournie dans l'emballage. Pour bénéficier de cette garantie, le Client Xtra doit satisfaire aux conditions fixées par le fabricant et s'adresser directement à lui.
19. **Reprise des anciens appareils électriques ou électroniques** : le Client Xtra a le droit de remettre son ancien appareil électrique ou électronique lors de l'achat d'un nouvel appareil du même type. S'il souhaite bénéficier de ce service en cas de livraison à domicile, il doit contacter le Service clientèle au plus tard 4 jours avant la livraison.
20. **Validité et modification des Conditions** : si l'une des dispositions des présentes Conditions générales Xtra Webshop Dreambaby s'avérait nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueraient à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé dans les Conditions générales Xtra Webshop Dreambaby par la disposition nulle, non valable, non contraignante ou illégale sera compensé, conformément à la législation en vigueur, par l'application d'une disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique original.
- Le fait que Dreambaby omette d'exiger la stricte application d'une ou de plusieurs disposition(s) des présentes Conditions ne peut pas être considéré comme une renonciation tacite aux droits dont il jouit et ne l'empêche pas d'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions.
- Dreambaby se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales.
- Code de conduite BeCommerce** : Dreambaby respecte le code de conduite BeCommerce. Ce code de conduite peut être consulté à tout moment sur le site www.be-commerce.be ou une copie peut également être demandée au Service clientèle.
21. **Questions ou plaintes** : pour toute question ou plainte, le Client Xtra peut s'adresser dans un premier temps au Service clientèle. Si la solution proposée par notre Service clientèle ne satisfait pas le Client Xtra, celui-ci peut contacter l'Ombudsman du Commerce. Il s'agit d'une instance indépendante et neutre, reconnue par le SPF Économie, qui propose un service de conciliation gratuit. Le Client Xtra peut envoyer un formulaire de plainte électronique via le site www.ombudsmanducommerce.be. Ce formulaire peut également être téléchargé et envoyé par e-mail à info@ombudsmanducommerce.be ou par courrier à l'adresse Ombudsman du Commerce, Avenue Edmond Van Nieuwenhuyse 8, 1160 BRUXELLES. Si aucune conciliation ne s'avère possible, le litige est alors du ressort des tribunaux belges compétents et soumis au droit belge.
- Si le Client Xtra n'est pas domicilié en Belgique, il peut également contacter notre Service clientèle dans un premier temps. Si aucune solution n'est trouvée par ce biais, le Client Xtra peut alors s'adresser, pour ses achats en ligne, à la plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr>) dans sa propre langue.
22. **Prévention de la contrefaçon** : Dreambaby propose à tout moment uniquement des produits qu'elle achète aux fabricants d'origine et à leurs grossistes. En cas de doute sur l'authenticité des produits, le Client Xtra peut trouver de plus amples informations et conseils sur le site web www.cebelgique.be. En cas de suspicion de contrefaçon, le Client Xtra peut aussi toujours déposer une plainte auprès du Point de contact <https://pointdecontact.belgique.be/fr/bienvenue>.

23. Protection de la vie privée et des données à caractère personnel : le recours au service décrit dans les présentes Conditions générales nécessite la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client Xtra. La protection des données à caractère personnel du Client Xtra revêt une importance capitale pour Dreambaby. Dès lors, Dreambaby s'efforce de les protéger au mieux et de toujours garantir les droits du Client Xtra lors de l'utilisation de ces données, conformément aux règles applicables en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel.
- Dreambaby traite les données à caractère personnel du Client Xtra aux fins et sur la base des fondements juridiques tels que décrits dans la Déclaration de confidentialité Xtra. Cette déclaration peut être consultée en ligne ou obtenue sur demande auprès du Service Clientèle ou dans un magasin des Marques Xtra participantes. Des modifications sont susceptibles d'y être apportées de temps à autre.
- Le Client Xtra s'engage à informer le Service clientèle en temps opportun de toute modification concernant ses données habituelles : e-mail, identification et adresse, afin de permettre à Dreambaby de fournir un service correct.

V0202106080

[Conditions Générales Dreambaby Listes de naissance](#)