

Conditions générales XTRA Webshop DreamLand

Les Conditions générales Xtra Webshop DreamLand (ci-après : « les Conditions ») régissent la relation entre le Client Xtra et DreamLand. En utilisant le site web de DreamLand 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 DreamLand ci-dessous.

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>).

Si le Client Xtra n'est pas (plus) d'accord sur l'application d'une ou de plusieurs des dispositions mentionnées dans les Conditions générales DreamLand Xtra, toute utilisation ultérieure du site web, la réservation ou la commande par le biais de ce dernier devient impossible.

Identité du Vendeur

DreamLand a) *Commandes (livraison à domicile) ou réservations avec un point d'enlèvement dans un magasin DreamLand ou Colruyt*
Établissements Franz Colruyt S.A.
ayant son siège social à B-1500 HAL, Edingensesteenweg 196,
TVA BE 0400.378.485 – RPM Bruxelles

b) *Réservations avec un point d'enlèvement en magasin OKay*
Buurtwinkels Okay S.A.
ayant son siège social à B-1500 HAL, Victor Demesmaekerstraat 167,
TVA BE 0464.994.145 – RPM Bruxelles

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

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 la 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.

Jour ouvrable Chaque jour calendaire à l'exception du dimanche et jours fériés.

Conditions générales XTRA Webshop DreamLand

1. **Objet des présentes Conditions :** Ces 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 DreamLand ou le Service clientèle de DreamLand.

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

3. **L'assortiment :** L'assortiment de DreamLand est composé de marchandises et d'éventuels services connexes axés principalement sur les loisirs à destination de particuliers, tant mineurs que majeurs, ou s'inscrivant dans ce cadre. L'assortiment n'est pas destiné à une utilisation commerciale ou professionnelle, il est livré uniquement sur le territoire belge. L'assortiment disponible dans le webshop est valable jusqu'à épuisement des stocks et peut à tout moment être modifié par DreamLand. Les articles assortis de la mention « Liste d'attente » sont des articles dont le stock n'est plus disponible, mais qui devraient faire l'objet d'une nouvelle livraison par le fournisseur. Au cas où un article ne serait plus disponible, DreamLand en avertit le Client Xtra dans un délai raisonnable et lui 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, dépliant 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 DreamLand. En cas de doute ou d'éventuelle ambiguïté, le Client Xtra s'adresse à DreamLand pour s'informer correctement. DreamLand 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. **Réserver :** 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 DreamLand, Colruyt ou Okay), où il peut l'examiner sur place et décider de l'acheter ou non. En cas de réservation Click & Collect, l'article est préparé dans le magasin DreamLand choisi par le Client Xtra, à condition qu'il soit disponible dans ce magasin DreamLand. 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 effectif que lorsque le Client Xtra procède au paiement de l'article à la caisse du point d'enlèvement.

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) indiquée par le Client Xtra. Sauf mention explicite contraire, il n'existe aucune possibilité d'enlèvement dans un point de vente. Lors d'une commande, le Client Xtra paie au moment où la commande est placée ou il indique vouloir s'acquitter de son obligation de paiement par virement bancaire.

7. **Refus d'une commande ou réservation :** DreamLand 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 de réservation ou de commande d'une quantité anormale d'articles ; (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 DreamLand ; (vii) en cas de force majeure.

8. **Mode et délai de livraison :** Le mode de livraison est précisé dans les informations se référant à l'article et dans l'e-mail de confirmation. DreamLand fait son possible pour 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), DreamLand 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. DreamLand 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 point d'enlèvement sélectionné par le Client Xtra. Dès que la réservation est disponible au point d'enlèvement, DreamLand en avertit le Client Xtra par e-mail. Le Client Xtra doit ensuite venir retirer son colis dans les quatorze jours suivant cette communication. Passé ce délai, l'article sera retiré des rayons et la réservation sera annulée sans frais. 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 à partir de 3 heures après la réservation dans le magasin DreamLand choisi par le Client Xtra, à condition que cette réservation ait été effectuée pendant les heures d'ouverture et avant 15 h 30. Si la réservation a été effectuée en dehors des heures d'ouverture du magasin ou après 15 h 30, l'article sera disponible le jour ouvrable suivant, 3 heures après l'ouverture. Vérifiez toujours les heures d'ouverture du magasin concerné. Dès que la réservation est disponible au point d'enlèvement, le Vendeur en avertit le Client Xtra. Le Client reçoit le code d'enlèvement par SMS si son numéro de portable est connu, et par e-mail. Passé ce délai, l'article est retiré des rayons et la réservation est annulée sans frais. Les réservations s'effectuent sans frais.

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. DreamLand livre uniquement 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 volumineux 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. La livraison a lieu en semaine ou le samedi, le matin ou l'après-midi (8 h-14 h ou 12 h-20 h).

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 et montage. Tout (dé)placement, raccordement et montage supplémentaires incombent au Client Xtra, sauf s'il a opté pour le service de montage payant. Certains articles requièrent certains travaux préparatoires (travaux de maçonnerie ou de terrassement, demande de permis, raccordement aux réseaux publics...). La responsabilité de ces travaux incombent toujours au Client Xtra. Le Client Xtra informera DreamLand au moins trois jours avant la date de livraison prévue de tous événements (d'envergne) 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 volumineux. Le chauffeur/livreur peut réclamer une pièce d'identité lors de la livraison. Le Client Xtra signe pour réception de la livraison de grands articles ou d'articles lourds. Le risque de perte ou de dommages est transféré au moment de la remise des marchandises au Client Xtra ou, en cas de montage, au moment de la finalisation du montage.

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 expresse contraire.

Si un deuxième passage s'avérait nécessaire pour cause de non-respect du rendez-vous de livraison par le Client Xtra, des frais de livraison supplémentaires seront facturés.

Si le service de montage est facturé en plus du prix de l'article, il en est systématiquement fait état de manière claire. Il en va de même pour la demande de ce service. Les travaux supplémentaires éventuels doivent être payés en supplément, conformément aux tarifs communiqués préalablement. Sauf mention contraire expresse, le paiement des articles et du service de montage devra être acquitté avant le début de ce dernier.

Prix : Le prix d'un article se réfère toujours à l'article tel qu'il est décrit textuellement par DreamLand dans les catalogues, sur le webshop ou dans la description accompagnant l'article dans le magasin. Les prix sont toujours exprimés en euros, TVA et autres contributions légales obligatoires comprises. Les autres frais supplémentaires de livraison, de commande, de montage ou administratifs, éventuellement obligatoires, sont toujours indiqués de manière transparente. 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.

12. **Paiement :** Les modalités de paiement varient en fonction de la manière dont le Client Xtra entre en contact avec DreamLand. Le paiement peut être fait en magasin, en ligne ou par virement. Dans certains cas, DreamLand accepte aussi des bons de valeur MC, des cartes-cadeaux et des chèques-cadeaux comme moyen 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. DreamLand n'accepte pas les éco-chèques. Les articles, bons, chèques-cadeaux ou cartes-cadeaux ne sont en aucun cas remboursés, à moins que des dispositions contraignantes de la législation (relative aux consommateurs) ne le prévoient.

Lorsque DreamLand 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 sur la dette totale, de plein droit et sans autre mise en demeure. 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 de justice.

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 par le Client Xtra s'il ne l'a pas enlevée dans les 3 jours ouvrables après que l'article a été mis de côté ou s'il décide de ne pas l'acheter après l'avoir examinée.

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 calendrier après livraison de l'article. La livraison a lieu au moment où le Client Xtra vient (exceptionnellement) retirer l'article dans un point d'enlèvement ou au moment où l'article est remis au Client Xtra par le transporteur dans le cas d'une livraison à l'adresse (du domicile) indiquée. Ce délai de réflexion permet

- au Client Xtra d'évaluer l'article acheté comme il le ferait en magasin. 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 les contrats de service liés à un contrat de vente, par exemple le montage, le Client Xtra peut également exercer son droit de rétractation, même si les services ont déjà été partiellement fournis pendant la période de rétractation. Le montage initié durant le délai de réflexion avec l'accord du Client Xtra sera toutefois systématiquement facturé au Client Xtra au prorata des travaux réalisés. Pour se rétracter, le Client Xtra informe DreamLand de sa décision au travers d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (ex. dans un point de vente, par la poste, par téléphone par le biais du Service clientèle ou par e-mail). Le Client Xtra peut également utiliser le modèle de formulaire de rétractation disponible sur le site web www.dreamland.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 DreamLand, ou à la personne habilitée par l'entreprise pour réceptionner les marchandises, immédiatement, et au plus tard 14 jours calendrier après sa décision de rétractation du contrat, sauf si DreamLand 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 par un point Poste, les frais liés à ce service seront déduits du montant à rembourser. Les frais de retour s'élevaient à 30 €. Il est possible que les frais de retour diffèrent du montant indiqué ci-dessus, si la livraison a été effectuée par un tiers mandaté par DreamLand. Le Client Xtra pourra toutefois toujours consulter les frais de retour au niveau du produit avant de passer commande de l'article. 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 de 1,5 m)** : Veuillez prendre contact avec le Service clientèle. Le Client Xtra remet l'article dans son emballage d'origine, éventuellement déjà ouvert, le rapporte dans un point de vente ou le retourne dans un point poste au moyen du ticket de retour qu'il a reçu par e-mail du Service clientèle. 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 de 1,5 m - par camion)** : Le Client Xtra contacte le Service clientèle. Les collaborateurs de DreamLand lui indiquent la marche à suivre pour retourner l'article. Le Client Xtra est dans tous les cas tenu de préparer l'article à la porte d'entrée, au rez-de-chaussée, le jour du retour.
16. **Remboursement après rétractation** : DreamLand 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 DreamLand 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 calendrier 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 le point d'enlèvement, où le Client Xtra a eu tout le loisir d'inspecter l'article et de poser des questions 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. 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 ; (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. Par exemple, un article spécialement commandé pour l'acheteur qui n'est pas disponible dans l'assortiment DreamLand standard ; ou qui a été personnalisé au montage (d) du contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support tangible et qui a déjà été livré/téléchargé avec l'autorisation du Client Xtra au cours de la période de rétractation, avec la reconnaissance de la perte du droit de rétractation.
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 DreamLand ou à l'origine de graves désagréments pour le Client Xtra, DreamLand s'engage à accorder au Client Xtra une réduction de prix appropriée ou, en cas de non-conformité majeure, à résilier 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 DreamLand, au plus tard dans les deux mois calendrier suivant le jour de la constatation du défaut en question, sous peine de déchéance du droit d'exercer un tel recours. Lorsque le Client Xtra a retiré l'article dans un magasin DreamLand, il doit le retourner avec la preuve de garantie dans un magasin DreamLand. S'il l'a retiré dans un magasin Colruyt ou Okay, il doit le retourner avec la preuve de garantie dans le magasin 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 DreamLand. Ce dernier 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 avertissements de DreamLand, il est informé 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, DreamLand en conclut que le Client Xtra a renoncé à l'article. **Garantie commerciale** : DreamLand 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 DreamLand 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. La garantie n'est en outre pas accordée après une intervention par un tiers qui n'a pas été désigné par DreamLand. 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 la garantie commerciale éventuelle de DreamLand, 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. **Service de montage** : Le service de montage s'applique uniquement à une sélection d'articles de l'assortiment pour lesquels il est fait expressément mention du service de montage. En cas de montage, le Client Xtra doit veiller, à ses risques et pour son compte, à ce que l'accès au lieu de livraison et/ou de montage soit accessible ; que le lieu indiqué pour le montage soit adapté au placement et au montage ; que toutes les conditions imposées pour le placement, mentionnées dans la liste de contrôle de montage transmise au moment de la commande, soient respectées.
- DreamLand assume la responsabilité du fonctionnement des articles montés par ses soins à la seule condition que le Client Xtra ait pris toutes les dispositions nécessaires pour s'assurer que l'emplacement du montage permette une installation correcte.
- En cas de non-respect des conditions relatives aux préparatifs requis, en ce compris les conditions reprises dans la liste de contrôle, DreamLand se réserve le droit de ne pas procéder au montage et peut réclamer les frais de déplacement et de planification encourus au Client Xtra.
- Si les travaux d'installation et de montage sont entravés ou retardés du fait du Client Xtra, tous les frais qui en découlent seront portés au compte du Client Xtra par DreamLand.
- Si les travaux d'installation et de montage sont entravés ou retardés du fait du Client Xtra, tous les frais qui en découlent seront portés au compte du Client Xtra par DreamLand.
20. **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.
21. **Utilisation du site web et de l'app** : Le Client Xtra connaît les limites et les risques liés à l'utilisation d'Internet ou de tout autre média permettant à DreamLand de mettre, aujourd'hui et à l'avenir, ses services à disposition. Le Client Xtra connaît également les risques du stockage et du transfert numériques ou électroniques d'informations. Le Client Xtra accepte que DreamLand ne peut être tenue responsable de tout dommage dû à l'utilisation de ses sites web ou d'Internet en conséquence des risques susmentionnés. DreamLand ne peut être tenue responsable du contenu des sites web ou des apps disponibles sur son site web au moyen de liens. Le simple fait que ces liens soient disponibles sur le site web/l'app de DreamLand n'implique à aucun moment l'approbation, l'acceptation ou la reconnaissance de ces autres sites web/apps. De plus, le Client Xtra est personnellement responsable de vérifier si ces sites web/apps sont exempts de virus et autres programmes ou éléments susceptibles d'être dommageables pour son équipement.
22. **Validité et modification des Conditions** : Si l'une des dispositions des présentes Conditions générales Xtra Webshop DreamLand s'avérait nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueront à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé dans les Conditions générales Xtra Webshop DreamLand 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 DreamLand 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 elle jouit et ne l'empêche pas d'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions. DreamLand se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales. Les conditions générales qui étaient d'application au moment de la conclusion du contrat restent toutefois d'application pour les contrats en cours. Toute réservation ou commande ultérieure à une modification des Conditions générales Xtra Webshop DreamLand implique la prise de connaissance et l'acceptation des nouvelles Conditions générales d'application à ce moment.
23. **Code de conduite BeCommerce** : DreamLand respecte le code de conduite BeCommerce. Ce code de conduite peut être consulté à tout moment sur le site www.becommerce.be ou une copie peut également être demandée au Service clientèle.
24. **Questions ou plaintes** : Pour toute question ou plainte, le Client Xtra peut toujours s'adresser au Service clientèle dans un premier temps. Si la solution proposée par le 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 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 E. 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.
25. **Prévention de la contrefaçon** : DreamLand 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.cecbelgique.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>.
26. **Protection de la vie privée et des données à caractère personnel** : Le recours aux services découlant des 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 DreamLand. Dès lors, DreamLand 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. DreamLand 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 Participantes Xtra. 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 DreamLand de fournir un service correct.

VO202104020