



# Conditions générales de la S.A. INNO

25-4-2016

## A. ACHAT DE LA GIFT CARD ET ADVANTAGE CARD

### ARTICLE 1 IDENTITÉ DU VENDEUR

---

S.A. INNO ci-après dénommée „Inno“  
*Rue Neuve 111 – 1000 BRUXELLES*  
N° TVA: BE 0448 827 116 RPM Bruxelles  
Adresse e-mail: info@inno.be  
Numéro de téléphone: + 32 2 211 21 11  
Service à la clientèle : 0800/980 80

### ARTICLE 2 CHAMP D'APPLICATION ET CONDITIONS

---

1. Nos conditions générales sont applicables à toutes les offres faites par Inno à vous en qualité de Consommateur (toute personne physique qui acquiert ou utilise des produits ou services exclusivement à des fins non professionnelles).
2. Nous fournissons uniquement en Belgique. Nous sommes en droit de refuser toute livraison à une adresse de livraison située dans un autre pays.
3. Pour pouvoir placer une commande, vous devez être âgé d'au moins 18 ans. Si vous n'êtes pas âgé de 18 ans, veuillez faire placer la commande par vos parents ou votre tuteur légal. Nous sommes en droit de refuser toute commande dont nous constatons qu'elle est passée par un mineur.
4. Si des conditions particulières sont prévues, elles n'excluront pas l'application des présentes conditions générales. En cas de contradiction entre nos conditions générales et ces conditions particulières, vous avez le droit, en tant que consommateur, d'invoquer le texte qui vous est le plus favorable.

#### **Commandes par notre site Internet**

5. Le placement d'une commande sur le site Internet vaut acceptation expresse de nos conditions générales de vente qui sont à tout moment disponibles sur le site Internet.
6. Si vous commandez en ligne, nous vous fournirons, avec la confirmation de commande, une copie des présentes conditions générales sous un format que vous pouvez enregistrer ou imprimer. Nous vous conseillons de le faire systématiquement.

### ARTICLE 3 NOTRE OFFRE ET VOTRE COMMANDE

---

1. Lorsqu'une offre n'est valable que pendant une période limitée ou qu'elle est soumise à certaines conditions, nous l'indiquons expressément dans notre offre.
2. Nous décrivons toujours aussi complètement et précisément que possible ce que nous vous vendons et comment le processus de commande se déroulera. La description est toujours suffisamment détaillée pour vous permettre de l'évaluer correctement. Si nous avons recours à des illustrations, elles présentent fidèlement les biens et/ou services proposés. L'erreur est toutefois humaine, de sorte que s'il apparaît clairement que nous nous sommes trompés, nous ne sommes pas tenus de vous fournir un bien correspondant strictement à l'illustration.
3. En cas de paiement de la transaction avec une carte de crédit ou de débit, votre commande n'est complète et le contrat entre nous n'est définitif que lorsque nous obtenons l'accord de l'émetteur de la carte. Nous acceptons Visa, MasterCard, Bancontact, Inno Gift Card. Nous ne pouvons être tenus responsables des retards dans la livraison et/ou de l'absence de livraison de votre commande qui sont dus au refus de l'émetteur de votre carte d'effectuer votre paiement. Les commandes qui ne sont pas accompagnées d'un paiement valable au nom du titulaire de la carte ne sont pas acceptées ou traitées.

#### **Commandes par notre site Internet**

4. Dans la dernière étape du processus, une page récapitulative s'affiche, vous acceptez nos conditions générales et vous confirmez votre paiement en cliquant sur le bouton de commande accompagné de la mention « payer ». Votre achat est définitif lorsque vous avez parcouru ces étapes. Nous vous enverrons une confirmation de votre commande par e-mail.

### ARTICLE 4 LE PRIX

---

1. Sauf en cas de modification des tarifs de la TVA, nos prix ne seront pas modifiés pendant la période mentionnée dans notre offre.
2. Nos prix s'entendent toutes taxes, TVA et services compris, de sorte que vous n'avez jamais de mauvaise surprise. Nous pouvons par contre décider de facturer les frais d'envoi en plus du prix d'achat, auquel cas nous le mentionnons toujours avant que vous ne passiez définitivement commande.

### ARTICLE 5 PAIEMENT

---

1. Nous acceptons uniquement les modes de paiement suivants : Visa, Master Card, Bancontact, Inno Gift Card (Sauf pour l'achat de Giftcards).

### **Paiement en ligne**

2. Le paiement ne peut se faire sur notre site Internet qu'à l'aide des modules de paiement qui y sont mis à disposition.
3. Pour garantir la sécurité du paiement en ligne et de vos données à caractère privé, les données de la transaction sont envoyées après cryptage par la technologie SSL. Vous ne devez pas disposer d'un logiciel particulier pour payer à l'aide de cette technologie. Vous reconnaîtrez une connexion SSL sécurisée au « cadenas » qui apparaît dans la barre de statut dans le bas de votre navigateur.

## **ARTICLE 6 LIVRAISON ET EXÉCUTION**

---

1. Tous les biens et services sont livrés à l'adresse que vous indiquez lors de la commande.
2. Nous nous efforçons de vous présenter les articles disponibles de stock à l'adresse de livraison de votre choix endéans les 7 jours. Quand les articles ne sont pas disponibles de stock dans le web shop ou selon votre choix de livraison, le délai peut être plus long.
3. S'il nous est impossible de vous livrer dans le délai convenu, nous vous en informons toujours avant l'écoulement du délai de livraison prévu. Dans le cas contraire, vous pouvez renoncer gratuitement à votre commande. Nous vous remboursons alors au plus tard dans les 30 jours qui suivent la résolution du contrat.
4. Nos envois sont toujours effectués à nos risques. Vous ne devez donc pas vous inquiéter si des biens se perdent pendant leur envoi postal.
5. Nous prenons grand soin de votre commande. Or, une petite faille dans le processus logistique ne peut pas être exclue. Si vous constatez qu'il y a eu une erreur dans votre commande, ou que vos articles sont endommagés au moment de la réception, vous devez prendre contact, le plus rapidement possible dès la réception du colis, avec le Service Client via le formulaire de contact (<https://www.inno.be/fr/contact>). Veuillez prendre soin d'y inclure autant de détails que possible concernant la commande et le problème rencontré avec les produits concernés afin que le Service Client puisse répondre efficacement à votre demande.

Dès la réception du formulaire, le Service Client prendra contact avec vous afin d'apporter une solution à votre demande.

Si les produits livrés ne correspondent pas à votre commande ou s'ils sont endommagés, les frais de port de retour vous seront remboursés. Les frais de port de votre commande vous seront également remboursés, sauf si la commande comportait des articles qui ne remplissent pas les conditions nécessaires au retour d'un produit défectueux

Nous ne pouvons être tenus responsables de tout dommage indirect provoqué par une livraison tardive ou l'absence de livraison par le transporteur désigné par l'entreprise. Dans ce cas, notre responsabilité reste limitée à la valeur des articles dont il est démontré qu'ils n'ont pas été reçus par le client.

## **ARTICLE 7 FORCE MAJEURE**

---

1. Nous ne sommes pas tenus de respecter nos obligations si un cas de force majeure se produit. Dans ce cas, nous pouvons soit suspendre nos obligations pendant la durée du cas de force majeure, soit résoudre définitivement le contrat.
2. Un cas de force majeure est toute circonstance indépendante de notre volonté et de notre contrôle qui entrave totalement ou partiellement le respect de nos obligations. Il s'agit entre autres des grèves, des incendies, des perturbations de l'activité, de l'approvisionnement d'énergie, d'un réseau (de télécommunication) ou d'une connexion ou des systèmes de communication utilisés et/ou de l'indisponibilité à un moment quelconque du Site Internet, de la livraison en retard ou de l'absence de livraison par des sous-traitants ou autres tiers auxquels nous avons fait appel,...

## **ARTICLE 8 DROIT DE RÉTRACTATION**

---

1. Vous avez la possibilité d'acheter des Gift Cards et des cartes Advantage via notre site web. Néanmoins, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour l'achat de ces produits.

## **ARTICLE 9 CONFORMITÉ ET GARANTIE**

---

1. Nous garantissons que nos biens sont conformes à votre commande et qu'ils répondent aux attentes normales que vous pouvez avoir, compte tenu des spécifications du produit. Nous vous garantissons aussi bien entendu, que nos biens sont conformes à l'ensemble des lois en vigueur au moment de votre commande.
2. En ce qui concerne la livraison de biens, nous appliquons également le délai de garantie minimum légal de deux ans si le bien n'est pas conforme à la commande placée. Cette garantie implique que tout bien qui présente des vices ou des défauts sera réparé ou remplacé gratuitement jusqu'à 2 ans après sa livraison.

Pour autant que ce soit possible et raisonnable, vous avez le choix entre réparation ou remplacement. Vous n'avez le droit d'exiger une réduction du prix ou la résolution du contrat de vente que si la réparation ou le remplacement s'avère excessif ou impossible ou encore s'il ne peut intervenir dans un délai raisonnable.

Nous vous demandons de nous communiquer chaque défaut ou vice endéans les deux mois de la constatation. Tout défaut ou vice qui se manifeste dans les 6 mois qui suivent la livraison est réputé avoir existé avant la livraison, à moins que nous ne soyons en mesure de prouver le contraire. Au-delà de 6 mois, c'est à vous qu'il appartiendra de prouver que le vice existait avant la livraison.

## **ARTICLE 10 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

---

1. Notre site Internet, nos logos, textes, photos, noms et, de manière générale, l'ensemble de notre communication sont protégés par nos droits de la propriété intellectuelle, ceux de nos sous-traitants ou autres ayants droit.
2. Il est interdit d'utiliser et/ou d'apporter des modifications aux droits de la propriété intellectuelle décrits dans le présent article. Il est ainsi interdit de copier ou de reproduire des dessins, photos, textes, combinaisons de couleur des logos, etc. sans notre autorisation écrite préalable et expresse.

## **ARTICLE 11 ADVANTAGE CARD**

---

1. En commandant une Galeria Inno Advantage Card, vous souscrivez automatiquement à notre Galeria Advantage Loyalty System.
2. Galeria Inno respecte la loi sur la vie privée. Les données vous concernant sont stockées dans nos fichiers et traitées en toute confidentialité. Galeria Inno peut traiter ou faire traiter vos données chiffrées afin de vous tenir informé de ses initiatives commerciales et vous proposer ainsi des offres plus personnalisées. Pour le traitement efficace des données chiffrées recueillies, Galeria Inno est autorisé à faire appel à des sous-traitants spécialisés dans ces domaines, y compris les sous-traitants des sociétés qui partagent avec elle les mêmes actionnaires. Vous pouvez avoir accès aux données vous concernant pour les corriger ou les supprimer, à votre demande et à tout moment en prenant directement contact avec Galeria Inno, département Marketing et Communications. Idem, si vous n'êtes pas ou plus intéressé par les offres personnalisées reprises ci-dessus.

## **ARTICLE 12 TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET LITIGES**

---

1. Nous espérons bien entendu toujours satisfaire pleinement nos clients. Si vous avez toutefois des réclamations à formuler à propos de nos biens ou services, n'hésitez pas à nous contacter via notre formulaire Contact (<https://www.inno.be/fr/contact>). Nous mettrons tout en œuvre pour traiter votre réclamation dans les 7 jours.
2. Tous les contrats que nous concluons avec nos clients sont, indépendamment de leur lieu de domicile, exclusivement régis par le droit belge et seuls les juridictions belges sont compétentes pour connaître des litiges éventuels. Si un autre droit était applicable pour des motifs de droit international, il serait avant tout fait référence, pour l'interprétation des présentes conditions générales, à la législation belge sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs.

## **B. GIFT LIST**

### **ARTICLE 1 : OUVERTURE ET FONCTIONNEMENT D'UN DOSSIER CADEAUX**

---

1. Les signataires des présentes conditions générales (ci-après « les titulaires ») deviennent, dès la confirmation de leur inscription, titulaires d'une « liste cadeaux » auquel est lié un « compte cadeaux » fonctionnant avec la carte Galeria Inno Advantage et ses multiples avantages (voir article 3) (clic vers le formulaire et les avantages de la carte).
2. La liste cadeaux est accessible aux titulaires à partir d'un an avant l'événement jusqu'à six mois après la date de l'événement, délai au terme duquel le dossier cadeaux sera archivé.
3. Une liste standard fictive est à la disposition des titulaires pour créer leur liste personnalisée. Cette liste d'articles, ainsi que les prix de vente, sont toutefois fournis à titre purement indicatif et susceptible de modifications. La composition de la liste personnalisée n'a pas valeur de bon de commande.

### **ARTICLE 2 : UTILISATION DU COMPTE CADEAUX**

---

1. Le compte cadeaux permet aux proches des titulaires d'effectuer des dons sous forme de versements et aux titulaires d'effectuer des achats dans tous les Galeria Inno et chez Selexion (voir article 2.4.).
2. Les dons peuvent être effectués on-line (avec paiement par carte de crédit, Homebanking ou bulletin de virement) ou via les bornes se trouvant dans nos magasins Galeria Inno et ce pendant une période débutant quatre mois avant la date de l'événement et se terminant quatre mois après cette date.
3. Les achats peuvent être effectués par les titulaires à l'aide de la carte Galeria Inno Advantage jusqu'à la clôture du compte cadeaux (six mois après l'événement). La carte Galeria Inno Advantage est acceptée dans tous les rayons des magasins Galeria Inno et s'utilise comme une carte de débit dans la limite du solde disponible du compte cadeaux.
4. Il est également possible d'utiliser le compte cadeaux chez le partenaire « Selexion » via une demande par e-mail à l'adresse [info.list@inno.be](mailto:info.list@inno.be). Cette carte n'est pas valable sur les produits en soldes ou promotion.

### **ARTICLE 3 : LA CARTE GALERIA INNO ADVANTAGE**

---

1. La carte Galeria Inno Advantage est strictement personnelle. Elle permet sur simple présentation d'effectuer des achats dans tous les Galeria Inno tant que le compte est actif (entre quatre mois avant l'événement et six mois après l'événement) et dans la limite du solde disponible.
2. Les titulaires sont personnellement responsables de l'usage qui est fait de leur carte Galeria Inno Advantage. En cas de perte ou de vol, la S.A. Galeria Inno s'engage à bloquer la carte le plus rapidement possible après en avoir été avisée par les titulaires. La perte, le vol ou l'usage abusif de la carte Galeria Inno Advantage doit être immédiatement communiqué par les titulaires au « Special Sales and Services

Department » par téléphone (02/211.22.14), fax (02/2183562) ou e-mail ([info.list@inno.be](mailto:info.list@inno.be)).

3. Après la clôture du compte cadeaux, la carte Galeria Inno Advantage reste la propriété des titulaires et devient une carte de fidélité avec des avantages commerciaux dans tous les magasins Galeria Inno.

#### **ARTICLE 4 : REMISE SOUS FORME DE « GALERIA INNO ADVANTAGE GIFT CARD »**

---

1. A la clôture du compte cadeaux, les titulaires de ce compte recevront une «Galeria Inno Gift card » d'une valeur équivalant à 10% des achats effectués dans les magasins Galeria Inno au moyen du compte cadeaux. Cette valeur est toutefois limitée à 5% des achats « électro ». La Gift card sera envoyée par lettre recommandée.
2. 4.2. Les achats de Gift Cheques ou de Giftcard, les produits Bongo ainsi que les achats effectués chez Selexion ne sont pas pris en compte pour déterminer la valeur de la remise sous forme de Gift card.
3. Jusqu'à 15 jours avant la date de clôture de votre Gift List, vous pouvez commander votre Gift Card Selexion.
4. A la clôture du compte cadeaux, le solde du compte sera, le cas échéant, cumulé au montant de la Gift card attribué comme décrit ci-dessus et la contre-valeur sera envoyée aux titulaires uniquement sous forme de Gift card. Dès réception de la Gift card, les titulaires devront impérativement envoyer la confirmation de la réception de ceux-ci, par e-mail à l'adresse [info.list@inno.be](mailto:info.list@inno.be) afin d'activer la Gift card pour qu'elle puisse être utilisée aux caisses des magasins Galeria Inno.

#### **ARTICLE 5 : DISPOSITIONS DIVERSES**

---

1. Les titulaires sont seuls responsables des éléments figurant dans la liste cadeaux (contenu de la liste, désignation, prix, photos ...). Galeria Inno ne peut être tenue pour responsable de tout dommage, quelle qu'en soit la nature ou la cause, dû au dossier et au compte cadeaux.
2. Galeria Inno se réserve le droit, à son entière discrétion et sans devoir se justifier, de refuser de publier les photos si Galeria Inno est d'avis que tout ou partie de ces photos est susceptible de causer un quelconque dommage direct ou indirect à un tiers, porte ou est susceptible de porter atteinte à la réputation, à l'intérêt moral ou matériel de Galeria Inno ou est susceptible d'être illégal.
3. Les avantages octroyés sont destinés aux titulaires de la carte Galeria Inno Advantage tels qu'ils sont renseignés dans la liste cadeaux. Galeria Inno ne peut être tenue responsable des erreurs figurant dans la liste cadeaux.
4. Les titulaires doivent immédiatement notifier à Galeria Inno tout changement d'adresse. Les titulaires sont responsables des conséquences pouvant découler du non respect de cette disposition.
5. Galeria Inno se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Sous réserve des prescriptions légales, toute modification ou ajout prendra effet 10 jours après la notification par Galeria Inno aux titulaires, ladite notification pouvant être effectuée par un avis publié dans le magazine « Sensa » ou sur [www.inno.be](http://www.inno.be).

6. En cas de force majeure, Galeria Inno pourra suspendre l'exécution du contrat durant la période au cours de laquelle la force majeure subsiste, à l'exclusion de tous dommages et intérêts. En cas de force majeure ne concernant que le site internet, les dons seront toujours possibles en magasin.
7. Outre ce qui est habituellement retenu par la jurisprudence des cours et tribunaux belges, est considéré comme cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté expresse des parties, empêchant l'exécution normale du contrat, dont notamment les grèves, internes ou externes à l'entreprise, lock out, intempéries, faille de sécurité, blocage du système informatique ou des télécommunications.
8. Tout différend relatif au dossier et au compte cadeaux sera exclusivement régi par le droit belge. Les cours et tribunaux de Bruxelles seront exclusivement compétents.