

# Boutique Tintin - Conditions générales de ventes

## Préambule

Sauf dérogation expresse écrite convenue entre les parties, les relations entre la SPRL RETAIL ADVENTURES, ci-après dénommée sous l'enseigne commerciale « La Boutique Tintin », et ses clients sont soumises aux présentes conditions générales de vente que le client déclare accepter sans réserves. La validation de commande par l'acheteur vaut donc l'acceptation de ces conditions générales de vente.

Le site boutique.tintin.com est un membre certifié de BeCommerce, l'association belge des entreprises actives dans l'e-commerce. Boutique.tintin.com s'abonne au Code de conduite de BeCommerce.

## Article 1 – Identification

- Raison sociale : RETAIL ADVENTURES SPRL
- Dénomination commerciale : La Boutique Tintin
- Adresse du siège social : 13, rue de la Colline – 1000 Bruxelles
- N° de TVA : BE 437.024.590
- Téléphone : +32 (0)2 514 51 52
- Fax : +32 (0)2 502 32 37
- Site internet : <https://boutique.tintin.com>
- Courrier électronique : [customerservice@boutique.tintin.com](mailto:customerservice@boutique.tintin.com)

## Article 2 – Commande

Les caractéristiques essentielles de chaque article sont décrites sur les pages appropriées du Site. Les offres sont valables dès leur présentation sur le site <https://boutique.tintin.com> et ce, jusqu'à épuisement du stock sauf indication contraire. Ces offres s'entendent sans engagement et sous réserve d'achat.

L'Acheteur passe sa commande sur le site <https://boutique.tintin.com> en suivant la procédure qui lui est indiquée. Les systèmes d'enregistrement automatique de la Boutique sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu, et de la date de la commande.

La confirmation par l'acheteur de la commande en ligne constitue une signature électronique qui a, entre la Boutique et l'Acheteur, la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.

La vente ne sera conclue qu'à compter de la confirmation de la commande par la Boutique. La Boutique se réserve la possibilité de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit, tenant en particulier à l'approvisionnement des produits, à un problème concernant la commande (ex. : commande avec quantités ou montant anormaux) ou à un problème prévisible concernant la livraison à effectuer. La Boutique en informera l'Acheteur par courrier électronique. Toute nouvelle commande ne pourra être prise en compte qu'après paiement régulier par l'Acheteur des sommes éventuellement dues au titre de ses précédentes commandes.

Toute Commande, acceptée et confirmée par l'Acheteur est irrévocable sans préjudice (i) de votre droit de rétractation stipulé à l'article 8 et (ii) du droit pour la Boutique (a) de ne pas donner suite à une commande faite dans et/ou destinée pour une région géographique non couverte par son service d'expédition ou (b) de proposer un article similaire que l'Acheteur a le droit de refuser sans être redevable d'aucun frais en cas de rupture de stock. Dans ces deux derniers cas, l'acheteur en sera informé par courrier électronique.

Un lien à ces conditions générales de vente se trouve dans l'e-mail de confirmation qui est transmis au client quand la commande est validée.

## Article 3 – Prix

Les prix sont indiqués en euros, en livres sterling ou en dollars américains toutes taxes comprises et ne sont valables qu'à la date de passation de commande. Les prix des articles peuvent être modifiés par La Boutique à tout moment. Seul le prix affiché sur le site <https://boutique.tintin.com> fait foi entre les parties. Les produits seront facturés sur base des tarifs en vigueur au moment du paiement de la commande (voir confirmation de commande)

La Boutique ne peut-être tenue responsable d'éventuelles erreurs survenues dans ses offres.

Les prix indiqués en dollars et en livres sterling le sont à titre informatifs et peuvent varier sensiblement en fonction du taux de change.

Le prix affiché ne comprend pas les frais de livraison.

## **Boutique Tintin - Conditions générales de ventes**

### **Article 4 – Modes de paiement**

Pour régler sa commande, l'Acheteur dispose des modes de paiement indiqués lors de la passation de commande.

Le paiement en ligne permet à l'Acheteur de régler sa commande via un serveur bancaire, dans un environnement sécurisé (protocole https et clef de cryptage - INGENICO). La commande validée par l'Acheteur ne sera considérée comme définitive que lorsque le centre de paiement bancaire aura validé la transaction.

La Boutique se réserve le droit d'annuler ou de suspendre toute commande et/ou livraison notamment en cas de suspicion de fraude, de problème informatique, de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire opposé par l'établissement bancaire de l'Acheteur ou en cas de litige commercial existant avec l'Acheteur.

En ce qui concerne les paiements effectués par des résidents belges, les paiements seront définitivement acquis à la Boutique à l'expiration de la période de 14 (quatorze) jours visée à l'article 8.

La Boutique ne peut être tenue responsable des conséquences de toute utilisation (frauduleuse ou non) de la carte de paiement qui serait réalisée par un tiers notamment en cas d'interception des messages.

### **Article 5 – Frais de livraison**

Les frais de livraison sont indiqués lors de la finalisation de la commande par l'Acheteur. Ces frais peuvent varier selon la commande (poids/volume), le mode de livraison opté par le client et selon la zone géographique de livraison des articles. Ces frais ne peuvent pas être contestés par l'Acheteur dès lors qu'il en a nécessairement pris connaissance lors du paiement de sa commande.

### **Article 6 – Délais de livraison**

Les délais de livraison indiqués sur le site <https://boutique.tintin.com> sont donnés à titre indicatif. Les retards éventuels ne donnent pas droit à indemnisation.

Les articles non présents en stock et/ou expédiés hors de la Belgique font l'objet d'un délai d'expédition plus long indiqué lors de la finalisation de la commande. Dans le cadre d'une expédition à l'international, des taxes et/ou frais supplémentaires seront mis à charge de l'Acheteur lors du retrait de son article.

### **Article 7 – Modalités d'expédition**

Les articles sont livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de la passation de commande.

L'Acheteur doit vérifier l'état de l'emballage de la marchandise à la livraison et signaler les éventuels dommages au transporteur ainsi qu'à la Boutique dans les 48 heures suivant la réception du colis.

En tout état de cause, l'Acheteur doit, en cas de dégât apparent ou caché, notifier, par courrier électronique sa réclamation selon les formes prévues à l'article 17 des présentes conditions générales de vente.

Si par extraordinaire, l'Acheteur devait ne pas recevoir sa livraison dans le mois suivant la commande, il doit en informer la Boutique par courrier électronique ([customerservice@boutique.tintin.com](mailto:customerservice@boutique.tintin.com))

En cas de non réclamation de la commande après présentation du transporteur et/ou au point relais, les frais de retours seront à charge du client.

En cas de retour, seul le montant de la commande sera remboursé au client. Les frais de livraison et de retour sont supportés par le client.

### **Article 8 – Droit de rétractation**

Conformément à l'article 47 § 1 de la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, l'Acheteur a le droit de notifier à la Boutique qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 (quatorze) jours calendrier à dater du lendemain du jour de la livraison des articles.

Les marchandises doivent être retournées aux frais de l'Acheteur dans les mêmes délais, dans leur emballage d'origine, non endommagés, accompagnés de tous leurs accessoires, du manuel d'utilisation ainsi que d'une (copie) de la facture/bon de livraison à :

SPRL RETAIL ADVENTURES C/O

Entrepôt Moulinsart

## **Boutique Tintin - Conditions générales de ventes**

Service des retours  
Budasteenweg, 7  
1830 Machelen  
BELGIQUE

Le remboursement sera effectué au plus tard dans les 14 (quatorze) jours suivant la réception de l'article à La Boutique.

Conformément à l'article 47(4) de l'Acte (6 avril 2010) relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur il n'y a pas d'exception au droit de rétractation.

### **Article 9 – Service clientèle et suivi de commande**

Pour toute information ou question, notre service Clientèle est à votre disposition :br Contactez nous par

- Courrier électronique : [customerservice@boutique.tintin.com](mailto:customerservice@boutique.tintin.com)
- Téléphone : +32 (0)2 255 01 20 du lundi au vendredi de 9h à 16h
- Fax : +32 (0)2 255 01 27
- Courrier : SPRL RETAIL ADVENTURES C/O – Entrepôt Moulinsart – Budasteenweg, 7 – 1830 Machelen

### **Article 10 – Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du site <https://boutique.tintin.com> et notamment les données littéraires, graphiques, phonographiques, photographiques et électroniques sont la propriété de <https://boutique.tintin.com> et sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

Moulinsart SA est le titulaire exclusif et pour le monde entier des droits d'exploitation de l'œuvre d'Hergé (à l'exception des droits d'édition des albums accordés à Casterman), ainsi que des marques y attachées. Moulinsart SA est seule titulaire du droit d'utiliser l'œuvre d'Hergé sur le web, de combiner ces éléments avec d'autres contenus tels que musiques, sons, doublages, titres ou sous-titres, dessins, photographies, etc. La présentation de l'œuvre et/ou de ses éléments sur le web et la diffusion qui s'ensuit (en ce compris les bannières et les liens hypertextes) sont souverainement définies par Moulinsart SA. Sous réserves des exceptions limitativement énumérée par la loi du 30 juin 1994 relative au droit d'auteur et aux droits voisins, toute reproduction, adaptation ou communication publique des textes, photographies ou de tout autre matériel diffusé sur le site <https://boutique.tintin.com> est strictement interdite sans l'autorisation préalable expresse et écrite de Moulinsart SA.

En application de l'article 4 de la loi du 31 août 1998 transposant en droit belge la directive européenne du 11 mars 1996 concernant la protection juridique des bases de données, toute extraction d'une partie qualitative ou quantitative des contenus du catalogue en ligne de <https://boutique.tintin.com> est illicite.

### **Article 11 – Données personnelles**

Les informations et données concernant l'Acheteur sont nécessaires à la gestion de la commande et à nos relations commerciales. L'Acheteur s'engage à ne pas usurper l'identité d'une autre personne et à ne pas utiliser un faux nom. Les données sont conservées dans le compte personnel de l'Acheteur. En outre, ces données, une fois enregistrées, permettent à l'Acheteur d'effectuer plus rapidement vos transactions futures. Les données personnelles de l'Acheteur sont traitées conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel, révisée par la loi du 11 décembre 1998, laquelle tient compte des directives européennes du 24 octobre 1995. Cette loi stipule que la personne ou l'entreprise qui rassemble des données, doit avoir le consentement de la personne concernée, que les données doivent se révéler exactes et qu'elles doivent être collectées dans un but précis, clair et légal.

En vertu de la loi, l'Acheteur a le droit de consulter, de supprimer, de modifier ou de corriger les données le concernant. La consultation, suppression, modification ou correction par les Membres peut se faire via le site <https://boutique.tintin.com>, par l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : [customerservice@boutique.tintin.com](mailto:customerservice@boutique.tintin.com), ou par courrier à l'adresse suivante : SPRL RETAIL ADVENTURES C/O – Budasteenweg, 7 – 1830 Machelen.

## **Boutique Tintin - Conditions générales de ventes**

En adhérant aux présentes conditions générales de vente, l'Acheteur accepte que ses coordonnées soient utilisées aux fins de marketing par la SPRL RETAIL ADVENTURES, MOULINSART SA et LA CROIX DE L'AIGLE.

Hormis les sociétés précitées, la Boutique s'engage à ne pas divulguer ou commercialiser quelque information que ce soit concernant l'Acheteur.

### **Article 12 – Conformité**

L'Acheteur reconnaît avoir consulté toutes les informations relatives à l'article avant son achat et que ce dernier est en tous points conforme à sa demande.

Les photographies illustrant le catalogue en ligne ne sont pas contractuelles et sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. La Boutique ne peut être tenue responsable au titre d'une photographie non-conforme et/ou erronée.

### **Article 13 – Garantie**

En dehors des garanties légales la Boutique n'apporte aucune garantie contractuelle complémentaire aux articles achetés en ligne.

### **Article 14 – Confirmation de commande**

Chaque achat en ligne est confirmé par courrier électronique dans un délai de 24 heures suivant la passation de commande.

### **Article 15 – Disponibilité des articles**

L'offre de vente la Boutique n'est valable que dans la limite des stocks disponibles. Toutefois, l'Acheteur sera informé par e-mail, dans le délai de 24 heures suivant sa commande, en cas d'indisponibilité d'un article. A compter de la date d'envoi de l'e-mail, L'Acheteur disposera d'un délai de 7 jours pour répondre au courrier électronique et aura la possibilité d'annuler sa commande et i) d'obtenir le remboursement des sommes versées dans les 14 jours au plus tard suivant leur versement ou ii) de procéder à un échange d'article.

Si dans le délai de 7 jours précité, notre service après-vente n'obtient pas de réponse au courrier, l'article manquant sera automatiquement remboursé sans e-mail de rappel.

### **Article 16 – Modification contractuelle**

Ces conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment. Il appartient à chaque client de se tenir informé des modifications éventuelles.

Toute modification des présentes conditions générales de vente est opposable à l'Acheteur dans un délai de 72 heures suivant leur mise en ligne.

### **Article 17 – Réclamations**

Toute réclamation relative à un achat en ligne doit impérativement, sous peine d'être irrecevable, être formulée dans le délai de 48 heures suivant la livraison de la commande.

Toute réclamation doit être adressée par courrier électronique à l'adresse suivante : [customerservice@boutique.tintin.com](mailto:customerservice@boutique.tintin.com) et comporter le numéro de la commande, les références de l'article concerné, une photographie de l'objet illustrant la motivation de la plainte ainsi que les motifs précis de contestation.

### **Article 18 - Responsabilité**

L'Acheteur est informé que la responsabilité de la Boutique, quelle que soit la nature du préjudice, sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande.

En cas d'inexécution, la responsabilité de la Boutique ne pourra être engagée si l'inexécution du contrat de vente ou sa mauvaise exécution est imputable, soit à l'Acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la vente, soit à un cas de force majeure.

## **Boutique Tintin - Conditions générales de ventes**

### **Article 19 – Preuve**

Les journaux informatiques ou « logs » traités par les systèmes informatiques de la Boutique sont considérés comme moyen de preuve valide entre les parties (preuve des commandes, communications électroniques, paiements ...).

### **Article 20 – Indivisibilité, droit applicable et tribunaux compétents**

Si l'une des dispositions des présentes conditions générales de vente devait être invalidée pour quelque motif que ce soit, les parties conviennent que les autres dispositions resteront pleinement applicables.

En cas de litige sur l'application des présentes, les parties conviennent de faire application de la loi belge et donnent compétence aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

En cas de plainte ou de litige, le client, ou la Boutique Tintin, peut s'adresser au service de médiation pour le consommateur (<http://www.mediationconsommateur.be>), au Comité du contentieux de BeCommerce (<https://www.becommerce.be>) ou au Online Dispute Resolution Platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

La Boutique Tintin se réserve néanmoins le droit de soumettre tout litige éventuel, de manière discrétionnaire, aux tribunaux.