



## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT POUR LES CONSOMMATEURS – THULE STORE

### 1. CONDITIONS D'ACHAT ET DE LIVRAISON

1.1 Les présentes conditions d'achat et de livraison (les "**Conditions**") s'appliquent lorsque vous (le "**Client**") commandez des produits sur <https://www.thule.com/fr-be> (le "**Site Internet**"). En passant une commande de produits sur le Site Internet, vous acceptez les Conditions et vous faites une offre contraignante à Thule Sweden AB (veuillez-vous référer à l'article 16 pour les informations commerciales et les coordonnées) ("**Thule**") pour l'achat des produits inclus dans votre commande. Un contrat juridiquement contraignant régi par ces Conditions est conclu entre vous et Thule lorsque Thule accepte votre commande en vous envoyant une confirmation de commande.

1.2 Vous devez lire attentivement les Conditions avant de soumettre votre commande sur le Site Internet. Thule se réserve le droit de modifier les Conditions sans notification préalable au Client en mettant à jour les Conditions sur le Site Internet. Votre achat est régi par les Conditions que vous avez acceptées sur le Site Internet au moment où vous avez passé votre commande.

1.3 Le Site Internet est uniquement destiné à la vente aux consommateurs finaux et aux commandes à des adresses en Belgique<sup>1</sup>.

1.4 Lorsque vous concluez un contrat avec Thule, vous pouvez choisir de conclure le contrat dans les langues suivantes : néerlandais, français et anglais.

### 2. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Thule Suède AB, enregistrée sous le numéro 556076-3970, est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel et traitera vos données à caractère personnel, telles que votre nom et votre adresse e-mail, conformément à la législation en vigueur (Règlement général sur la protection des données 2016/679 - RGPD et lois nationales) dans tous les contacts avec nous. De plus amples informations sur nos traitements de vos données à caractère personnel sont décrites dans notre Politique vie privée. Si vous avez d'autres questions, veuillez nous contacter par e-mail à [privacy@thule.com](mailto:privacy@thule.com).

### 3. COMMANDES ET CONCLUSION DU CONTRAT

3.1 Après avoir placé les produits que vous souhaitez acheter dans le panier, vous pourrez poursuivre votre commande. Un récapitulatif de votre commande et le montant total à payer, y compris les frais d'expédition, seront affichés à la fin du processus de commande. La commande est passée lorsque vous cliquez sur "Payer maintenant".

3.2 En passant une commande, vous faites une offre contraignante à Thule d'acheter les produits inclus dans votre commande. Lorsque vous avez passé votre commande, Thule confirme la réception de votre commande en vous envoyant un e-mail de synthèse de commande, détaillant le contenu de votre commande. L'aperçu de la commande est un accusé de réception de votre commande par Thule. L'aperçu de la commande ne constitue pas l'acceptation de votre commande par Thule. Un contrat juridiquement contraignant est conclu entre vous et Thule lorsque Thule accepte votre commande en vous envoyant un e-mail de confirmation de commande, vous confirmant que Thule a expédié le(s) produit(s).

3.3 Veuillez noter qu'il peut parfois s'écouler un certain temps avant que vous ne receviez une confirmation de commande de notre part. Vérifiez également vos courriers indésirables (spams) pour

---

<sup>1</sup> Si vous souhaitez commander des produits pour les revendre ou autre pour le compte d'une entreprise, nous vous demandons de contacter l'un de nos distributeurs agréés.



vous assurer que la confirmation de commande ne s'y trouve pas. Vérifiez que votre confirmation de commande correspond à votre commande. S'il y a le moindre problème ou si vous avez des questions, veuillez directement nous contacter en utilisant notre formulaire de contact [ici](#).

#### **4. LE DROIT DE THULE DE REJETER VOTRE COMMANDE**

L'exécution de toutes les commandes sur le Site Internet est soumise à la disponibilité. Nous nous réservons le droit de rejeter votre commande en entière ou en partie en vous en informant dans les circonstances listées ci-dessous, sans être responsables du moindre dommage ou coût, autre que le remboursement du montant reçu de votre part pour la commande annulée :

- l'article n'est pas disponible ou n'est pas en stock ;
- votre commande est signalée par nos systèmes de sécurité comme une commande inhabituelle ou une commande pouvant être liée à une fraude ;
- vos informations de facturation sont incorrectes ou non vérifiables ;
- vous avez moins de 18 ans ;
- vous commandez en tant que revendeur ;
- le prix affiché sur le Site Internet est manifestement incorrect ;
- nous ne pouvons pas livrer à l'adresse que vous avez fournie ; ou
- en raison de circonstances indépendantes de notre volonté (voir section 15).

#### **5. PRIX ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS**

5.1 Tous les prix sont indiqués en euros et comprennent la taxe sur la valeur ajoutée applicable. Des frais de livraison peuvent s'appliquer en fonction de l'option de livraison sélectionnée. Le coût total de la commande, y compris les frais de livraison, est toujours affiché avant la finalisation de la commande.

5.2 Les images des produits figurant sur le Site Internet sont fournies à titre d'illustration uniquement et ne constituent pas une promesse contraignante ou une représentation exacte du produit affiché.

#### **6. OPTION DE PAIEMENT**

Voir les informations détaillées sur nos options de paiement des commandes sur le Site Internet en relation avec votre commande. Après la confirmation de votre commande et quel que soit le mode de paiement, nous vous enverrons un justificatif électronique de votre achat à votre adresse électronique.

#### **7. TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ**

Nous nous réservons le droit de propriété sur tous les produits jusqu'à ce que nous ayons reçu le paiement intégral de ceux-ci.

#### **8. LIVRAISON**

Vous trouverez des informations détaillées sur les options de livraison lors de vos achats sur le Site Internet [ici](#).

#### **9. L'ANNULATION DE LA COMMANDE AVANT LA LIVRAISON**

Vous pouvez annuler votre commande gratuitement et sans motif, à condition que la commande n'ait pas été préparée pour l'expédition dans notre entrepôt. Dans ce cas, aucun frais n'est ajouté. Si vous annulez votre commande ultérieurement, vous bénéficiez du droit de rétractation prévu par la loi (voir l'article 10 pour plus de détails).. Vous pouvez connaître l'état de votre commande sur votre compte

personnel sur le Site Internet (dans la mesure où vous étiez connecté à votre compte lorsque vous avez passé votre commande) ou en nous contactant directement via notre [formulaire de contact](#).

## 10. DROIT DE RETRACTATION

10.1 Conformément à la législation sur les consommateurs, vous avez le droit de rétracter votre achat sans raison particulière en informant Thule dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception de votre commande. Dans ce cas, le retour du produit doit avoir lieu dans les 14 jours calendaires à compter de la date à laquelle vous avez informé Thule de votre décision d'exercer votre droit de rétractation.

Veillez noter que si vous avez acheté plusieurs produits qui seront livrés séparément ou un produit composé de plusieurs articles ou livraisons, les 14 jours calendaires commencent à courir à partir du jour où vous avez reçu le dernier article ou la dernière livraison.

10.2 Vous avez le droit d'ouvrir l'emballage et d'examiner le produit dans la mesure nécessaire pour évaluer si vous en êtes satisfait. Si le produit a été manipulé plus que nécessaire (pour déterminer les qualités et la fonction) et n'est pas dans un état substantiellement inchangé, Thule se réserve le droit d'effectuer des déductions pour dépréciation sur le montant à rembourser. Tous les accessoires éventuels doivent être inclus dans le retour.

Si vous regrettez votre achat, nous vous rembourserons le montant que vous avez payé, y compris les frais de livraison initiaux, mais à l'exclusion des frais de retour, dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de réception de votre avis de rétractation, sous réserve d'avoir reçu les produits retournés ou d'avoir reçu une preuve de retour, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

10.3 Le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits spécialement commandés qui ont été fabriqués selon vos instructions ou qui ont reçu une touche personnelle.

10.4 Afin d'exercer votre droit de rétractation, vous devez nous contacter. Vous êtes libre de choisir la manière dont vous souhaitez nous contacter (par courrier ou par courriel en utilisant les coordonnées ci-dessous). Un moyen simple de renvoyer vos produits est d'utiliser le formulaire de commande de retour sur notre site web. Cela nous permet de tracer votre retour. Lorsque vous aurez rempli le formulaire de retour en ligne, vous recevrez des instructions décrivant les étapes à suivre pour effectuer votre retour sur la page web du formulaire de retour. Les instructions vous seront également envoyées par courrier électronique. Vous pouvez également utiliser le formulaire standard d'exercice du droit de rétractation que vous trouverez [ici](#).

10.5 Veuillez noter que des frais de 4,9 euros couvrant les coûts de livraison de retour seront déduits du montant de votre remboursement lorsque vous effectuez un retour en utilisant l'option de fret de retour fournie par Thule. Si vous avez choisi un type de livraison de retour autre que celui fourni par Thule, aucun frais ne sera déduit du montant de votre remboursement, mais les frais de livraison de retour seront entièrement à votre charge. Veuillez noter qu'en tant que client, vous êtes responsable du coût et du risque du retour. Votre remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour effectuer l'achat. Les frais de livraison initiaux ne seront pas remboursés en cas de retour partiel, pas plus que les frais dépassant le coût de la livraison standard, si vous avez choisi un type de livraison plus coûteux que la livraison standard.

10.6 Le retour est à envoyer à :

Thule Sweden AB, Huta Szklana 91, PL 64-761 KRZYZ WIELKOPOLSKI

## 11. DROIT LÉGAL DE RÉCLAMATION



11.1 En tant que consommateur, vous disposez toujours d'un droit de réclamation de trois (3) ans conformément à la législation sur les consommateurs, calculé à partir du jour où vous avez reçu le produit. Une fois que vous avez reçu votre commande, vous devez immédiatement vérifier que le contenu est correct et que les produits sont exempts de défauts. Pour exercer votre droit légale de réclamation en cas de défaut du produit, de livraison incorrecte, de retard de livraison ou de dommages liés au transport, vous êtes tenu de contacter Thule dans un délai raisonnable après avoir découvert le défaut. Une réclamation faite dans les deux (2) mois à compter du moment où vous avez découvert le défaut est toujours considérée comme ayant été faite dans un délai raisonnable.

11.2 Consultez notre [FAQ](#) pour en savoir plus sur la manière de formuler une réclamation concernant un produit ou contactez-nous via notre [formulaire de contact](#). Préparez-vous à indiquer votre numéro de commande et le motif de la réclamation.

11.3 Après avoir pris contact avec nous, nous pouvons vous demander de livrer votre ou vos produits à un centre de réparation désigné ou, s'il n'y a pas de centre de réparation à proximité, à un magasin partenaire de Thule. Vous pouvez également nous renvoyer le produit par la poste. Si nous vous demandons de livrer votre produit à un centre de réparation ou à un magasin partenaire de Thule, vous pouvez choisir de vous rendre au centre de réparation ou au magasin partenaire, ou de demander à Thule d'organiser le transport du produit jusqu'au centre de réparation ou au magasin partenaire désigné.

11.4 Lorsque Thule a reçu le produit faisant l'objet de la réclamation et que celle-ci est approuvée, Thule vous remboursera conformément à la législation en vigueur sur les consommateurs. Cela signifie que vous pouvez choisir entre la réparation du défaut ou l'envoi d'un nouvel article. Si cela n'est pas possible, un remboursement peut être effectué. Si, en revanche, il s'avère que la réclamation n'est pas approuvée, l'article vous sera renvoyé. Veuillez noter que les frais de retour sont à votre charge lorsqu'un article nous est retourné. Toutefois, si votre réclamation est approuvée, nous vous rembourserons les frais de retour. L'évaluation d'une réclamation peut prendre jusqu'à 14 jours calendrier.

## **12. GARANTIE THULE ET GARANTIE THULE ETENDUE**

12.1 En plus de ce qui découle du droit de réclamation légal, Thule offre ses propres garanties sur les produits par le biais de la "Garantie Thule" et de la "Garantie Thule Etendue". Ces garanties n'affectent pas vos droits légaux.

12.2 [Garantie Thule](#) - La Garantie Thule couvre les défauts ou les dommages qui affectent votre produit, dans la mesure où ces défauts ou dommages ne sont pas déjà couverts par votre droit légal de réclamation. La Garantie Thule s'applique également aux dommages causés par l'usure normale ou la décoloration naturelle des matériaux jusqu'à deux (2) ans à compter de la date d'achat par l'acheteur original.

Thule se réserve le droit de :

- réparer les produits couverts par les conditions de la Garantie Thule ;
- remplacer les produits lorsque les dommages ou les défauts ne peuvent être réparés ; ou
- offrir un produit similaire de valeur comparable ou rembourser le prix d'achat.

La Garantie Thule ne couvre pas les défauts causés par des circonstances indépendantes de la volonté de Thule. Celles-ci comprennent, sans s'y limiter, une mauvaise utilisation, une surcharge ou un défaut de montage, un montage ou une utilisation du produit ou de ses accessoires en violation des instructions écrites, des directives ou des informations de sécurité de Thule. La Garantie Thule ne couvre pas non plus les dommages causés au véhicule de l'utilisateur, à ses appareils électroniques, à sa charge ou à toute autre personne ou propriété.



La Garantie Thule est automatiquement incluse dans l'achat de tout produit Thule.

Pour en savoir plus sur la Garantie Thule, cliquez [ici](#).

12.3 **Garantie Thule Etendue** - La Garantie Thule Etendue s'applique aux produits fabriqués par Thule et qui ont été vendus à l'acheteur initial sous la marque Thule. La garantie couvre les défauts de matériaux et de fabrication et s'applique, selon le type de produit, pendant un certain nombre d'années à compter de la date d'achat initiale. Consultez [ici](#) la durée totale de la garantie (Garantie Thule et Garantie Thule Etendue) applicable à chaque produit.

Sous réserve des limitations et exceptions décrites dans la garantie, Thule remédiera aux défauts de matériaux et de fabrication pendant la période de garantie en réparant ou en remplaçant (la mesure étant déterminée par Thule) les composants défectueux sans facturer les pièces ou la main-d'œuvre.

Enregistrez votre produit Thule auprès de nous dans les deux (2) ans suivant l'achat pour vous assurer que votre Garantie Thule Etendue est valide.

Pour bénéficier de l'extension de garantie Thule, vous devez enregistrer votre produit Thule auprès de nous dans les deux (2) ans suivant l'achat. Vous pouvez enregistrer votre produit Thule [ici](#).

Vous pouvez également vous renseigner [ici](#) sur la Garantie Thule Etendue.

### **13. REMBOURSEMENT**

Si Thule doit vous rembourser pour quelque raison que ce soit, les dispositions suivantes s'appliquent. Si vous avez commandé et payé votre commande avec une carte de crédit, nous vous rembourserons l'argent sur la carte. Si vous avez commandé et payé via une facture ou un paiement partiel Klarna Checkout, le remboursement sera effectué via Klarna. Lors du remboursement de produits payés par paiement bancaire direct, nous déposerons le montant sur votre compte bancaire dans un délai de 14 jours calendaires à compter du moment où vous aviez droit à un remboursement.

### **14. DROIT À L'ASSISTANCE DU CLIENT**

14.1 En tant que consommateur, vous avez toujours le droit de vous adresser directement à Thule pour obtenir de l'aide concernant les réclamations, le droit de rétractation et toute autre assistance en rapport avec votre achat ou votre commande. Pour plus d'informations sur vos droits en tant que consommateur, veuillez consulter Testachat ou le service belge de médiation pour les consommateurs.

14.2 Veuillez consulter le site web de la Commission européenne concernant les modes alternatifs de résolution des litiges relatifs aux achats en ligne des consommateurs <http://ec.europa.eu/odr>.

### **15. CIRCONSTANCES INDÉPENDANTES DE LA VOLONTÉ DE THULE**

15.1 Par circonstance indépendante de notre volonté, on entend un acte ou un événement échappant à notre contrôle raisonnable, y compris, mais sans s'y limiter, les grèves, les lock-out ou autres actes similaires commis par un tiers, les insurrections civiles, les émeutes, les attaques terroristes ou les menaces d'attaques terroristes, les guerres ou les menaces de guerre, les incendies, les explosions, les pandémies, les épidémies, les inondations, les tremblements de terre ou autres catastrophes naturelles ou les défaillances des réseaux de télécommunications publics ou privés.

15.2 Si un événement indépendant de notre volonté se produit et affecte notre capacité à remplir nos obligations en vertu des Conditions, nous vous contacterons dès que possible et le délai d'exécution de nos obligations en vertu des Conditions sera prolongé pour la durée de l'événement indépendant de

notre volonté. Vous avez le droit d'annuler votre commande si un événement indépendant de notre volonté se produit et empêche la livraison d'un article.

## **16. INFORMATIONS COMMERCIALES ET COORDONNEES**

Thule Suède AB

Borggatan 5, SE-335 73 Hillerstorp, Suède

Numéro d'enregistrement : 556076-3970

Numéro TVA : BE0768466959

Téléphone : +4640-635 90 30

E-mail: support@thule.com

## **17. DIVERS**

17.1 Le contenu du Site Internet est protégé par le droit d'auteur et appartient à Thule. Les informations figurant sur le Site Internet, y compris, mais sans s'y limiter, les images fixes, les images animées et les sons, ainsi que le texte et la mise en page, ne doivent pas être copiés, reproduits, modifiés, transférés ou stockés sous quelque forme que ce soit, sauf à des fins purement privées ou lorsque cela est expressément autorisé. Il est interdit de modifier le contenu du Site Internet.

17.2 Les logos figurant sur le Site Internet appartiennent à Thule. Il n'est pas permis d'utiliser les marques ou les logos de Thule, que ce soit sur papier, sous forme numérique ou sur tout autre support.

17.3 Les informations de ce Site Internet peuvent contenir des défauts techniques ou des erreurs typographiques. N'hésitez pas à contacter notre service client pour signaler un tel défaut technique ou une erreur typographique.

17.4 Les présentes Conditions ont été mises à jour pour la dernière fois le 2023-12-08 et peuvent être téléchargées en [cliquant ici](#).