1. Définitions

1.1 Client: Chaque personne physique qui a la capacité juridique et plus âgé de 18 ans ainsi que chaque personne morale ainsi que chaque école et/ou chaque administration publique qui passe la commande à LOTANA;

1.2 LOTANA: la société privée 'LOTANA' avec siège social à 2260 Westerlo, Ter Voort 20, Belgique, TVA BE0631.710.124 RPR Anvers, département Turnhout, numéro de compte bancaire BE91 1325 4575 4676, adresse email info@lotana.be;

1.3 Produits: toute genre de jeux de société (incl. accessoires), puzzles, jouets et matériel pour les hobbys;

1.4 Conditions: conditions générales présentes;

1.5 Webshop/ Website: https://www.lotana.be (y compris www.lotana.eu, www.spelmagazijn.be, www.speelgoedmagazijn.be, www.puzzelmagazijn.be, www.creatiefmagazijn.be, www.miniloco.be, ainsi qu'autres éventuels et/ou futurs webshops de Lotana.

2. Domaine d'application des conditions

2.1 Toutes les relations entre d'une part LOTANA et d'autre part le Client sont maîtrisées (en ordre hiérarchique décroissant) (I) le mail confirmatoire venant de LOTANA (II) le bon de commande venant du client (si la commande a été faite par une école ou/et une administration publique (III) ces conditions et (IV) le droit belge.

2.2 Les conditions sont toujours disponibles sur le Website. En passant la commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions et de les accepter. Ces conditions prévalent toujours les conditions générales du client, même si celles-ci stipulent qu'elles sont uniquement valables.

2.3 La non-application (répétée) de tout droit par LOTANA peut seulement être considérée comme la tolérance d'une certaine situation et ne dispute pas LOTANA du droit de l'invoquer ultérieurement.

2.4 Ces conditions sont sans préjudice des droits légaux concédés au client de manière contraignante en vertu de la législation belge sur la protection des consommateurs.

3. Catalogues, bulletins d'information et annonces publicitaires

3.1 Catalogues, brochures, bulletins d'information, dépliants et autres annonces publicitaires ainsi que les annonces sur le Webshop sont sans engagement et peuvent être considérés comme une invitation à passer une commande sauf mention contraire expresse. La description mentionnée, caractéristiques et images des produits sont purement indicatifs et ne lient pas LOTANA. Contrairement aux prix mentionnés sur le Weshop, les prix qui figurent dans les catalogues, brochures, bulletins d'information, dépliants et autres annonces publicitaires sont purement indicatifs.

4. Conclusion du contrat

4.1 Un achat effectué via le webshop ou via un formulaire de commande ne sera pas créé avant réception par le client d'un email de confirmation même si celui-ci a été reçu dans le dossier SPAM de sa boîte mail.

4.2 Au cas où LOTANA assure la livraison des produits, le Client recevra un email dès que la commande sera envoyée. En cas d'un enlèvement par le Client, c'est aussi LOTANA qui va envoyer un email dès que la commande est prête à enlever sur l'endroit de LOTANA choisi par le client.

5. Account webshop

5.1 Pour passer une commande via le webshop le Client n'est pas obligé de se régistrer au préalable. Le client peut ainsi opter pour passer une commande sans avoir crée un account. Le client reconnaît quand il s'agit d'une école ou d'une administration publique un account est obligatoire pour pouvoir bénéficier de conditions (de paiement) spécifiques. (cf article 9.3)

5.2 Au cas où le Client choisit de créer un account les prochaines disposition s'appliquent :
- Un account est personnel et non transmissible. Un login se compose d'une adresse email et un code d'accès personnel. Le Client est tenu à traiter ses données d'accès avec soin et de les garder secrètement.
- Le Client est entièrement responsable de l'utilisation et la mauvaise utilisation de son account peu importe si cette utilisation est faite avec ou sans permission. Le Client va immédiatement informer LOTANA d'un abus de son account. LOTANA ne peut pas être tenu responsable de l'utilisation/abus des accounts par d'autres personnes que le titulaire de l'account également en cas de piratage de l'account. Le client préserve LOTANA d'éventuelles réclamations dans ce domaine.

5.3 LOTANA a le droit de désactiver temporairement un account individuel – après plusieurs avertissements – ou arrêter définitivement (selon le cas):
- Au cas où il existe le soupçon que l'account a été piraté ou il est utilisé par une personne non-autorisée.
- Quand le Client renonce à plusieurs reprises à satisfaire à son obligation à satisfaire un paiement en suspens.
- En cas de violation des conditions présentes et des obligations contractuelles par le client.

6. Annulation

6.1 Le Client a le droit d'annuler une commande à condition que les produits n'aient pas été envoyés par LOTANA. Ci-après le client – uniquement si celui-ci peut être qualifié comme client et si la vente a été réalisé par le webshop – dispose de son droit de révocation suivant article 7.

6.2 LOTANA se réserve le droit d'annuler la commande au cas où:
- Celui-ci est basé sur une information fausse qui a été entrée par le Client dans le système du webshop. Dans ce cas LOTANA s'adressera au client pour avoir plus d'information.
- LOTANA après la réalisation de l'accord à cause de raisons objectives n'est plus en mesure d'exécuter la commande. (entre autres: les produits ne sont plus en stock). Dans ce cas LOTANA mettra le Client au courant de ceci dans un délai raisonnable. Seulement quand il n'y a plus d'autres alternatives LOTANA remboursera les montants déjà payés dans les quatorze jours calendriers après notification remboursement au client.

7. Droit de rétractation

7.1 Général

7.1.1 Au cas où le Client est qualifié comme consommateur, il dispose du droit de rétractation par rapport aux produits qu'il a acheté via le Webshop. En vertu du Livre VI Pratiques du marché et la Protection des consommateurs du Code de droit économique le Client a le droit de révoquer une commande dans un délai de quatorze jours calendriers après le jour sur lequel le client ou un tiers désigné par le client, qui n'est pas le transporteur, reçoit les biens physiquement.

7.1.2 Au cas où le Client n'a pas la qualité de consommateur, il ne dispose dans aucun cas du droit de rétractation et les dispositions présentes par rapport au droit de rétractation ne s'appliquent pas.

7.2 l'exercice du droit de rétractation

7.2.1 Pour pouvoir exercer le droit de rétractation le Client est tenu à informer par email LOTANA (info@lotana.eu) par une déclaration sans équivoque. Le Client peut utiliser à cet effet un modèle de formulaire de rétractation mais il n'est pas obligé. Pour respecter le délai de rétractation il suffit que le Client envoie son message concernant l'exécution du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

7.3 Conséquences de l'exécution du droit de rétractation

7.3.1 Si le Client révoque sa commande, il reçoit immédiatement tous les paiements qu'il a faits à ce moment de LOTANA, y inclus les frais de transport et au moins au plus tard que les 14 jours calendriers après que LOTANA a été mise au courant de la décision du client de rétractation, étant entendu que LOTANA va uniquement procéder au paiement au moment où (I) elle a effectivement reçu les produits du client ou que le client a montré qu'il a envoyé les produits.

7.3.2 LOTANA paie le Client alors avec le même moyen de paiement qu'avec lequel le client a effectué la transaction initiale sauf si le client a approuvé explicitement autrement.

7.3.3 En tous cas, le Client ne sera pas facturé de frais pour le remboursement. LOTANA peut attendre d'effectuer le paiement avant qu'elle aie reçu les produits ou que le client aie montré qu'il a renvoyé les produits en fonction du moment (qui est le premier).

7.3.4 Le Client doit immédiatement, toutefois dans tous les cas au plus tard 14 jours calendriers après qu'il a communiqué à LOTANA la décision de révoquer la commande, renvoyer celle-ci à LOTANA ou la remporter à une des filiales de LOTANA. Le client est à temps quand il renvoie les produits avant que les 14 jours calendriers soient expirés. Les frais du renvoi des produits ainsi que les frais qui y sont liés (comme mais sans s'y limiter les frais douaniers, taxes, TVA et frais de conservation) sont à la charge du client sauf accord contraire.

7.4 Remboursement des frais de transport

7.4.1 En cas d'une rétractation partielle LOTANA n'est pas obligé de payer les frais de transport.

7.5 Mise en service/emballage

7.5.1 Le produit renvoyé ne peut pas être utilisé et doit être dans le même état qu'au moment de la livraison. Le Client est responsable pour la dévalorisation des produits qui résulte de l'usage des produits qui va au-delà de ce qui est nécessaire à la nature et aux caractéristiques des produits comme il peut le faire en magasin. LOTANA se réserve le droit de déduire la diminution de valeur des produits du montant de remboursement du client. En tous cas le retour sera seulement accepté si les produits sont en bon état. Une réduction est donc appliqué pour les situations suivantes, sans que cette liste soit limitative :
- Produits dont l'emballage , protection amovible ou cachets ont été enlevés;
- Produits dont il manque des accessoires ou certaines éléments du jeu;
- Produits qui présent une odeur autre que celle du magasin de LOTANA (odeur de cigarettes, odeur des animaux, etc.);
- Produits endommagés, sales ou incomplets.

7.5.2 De plus, LOTANA demande que le produit soit retourné dans son emballage original et y inclus toutes les accessoires qui ont été livrées avec sans que le client ait le droit d'enlever l'étiquette de prix ou d'autres étiquettes (pour permettre à LOTANA de revendre le produit après la rétractation).

8. Prix

8.1 Les produits vont toujours être vendus aux prix mentionnés sur le Webshop et ils sont TVA inclus. Les frais de transport éventuels vont toujours être mentionnés séparément.

9. Paiement

9.1 Prépaiement via le webshop

9.1.1 Sauf convention contraire expresse (cf artice 9.2) les commandes via le Webshop doivent être payés intégralement à l'avance par (I) un des moyens de paiement proposé sur le Website ou par (II) un virement bancaire. Les options de paiement disponibles sont Bancontact, Visa (Carte Bleue), MasterCard, Paypal (pas en Belgique et aux Pays-Bas), iDEAL, Billink achteraf betalen (uniquement aux Pays-Bas).

9.1.2 Pour le traitement des transactions LOTANA fait appel à des partenaires externes professionnels qui gèrent la plateforme de paiement. Les données financières saisies lors d'un paiement online vont uniquement être échangées entre le partenaire externe et les institutions financières en question. LOTANA n'a aucun accès aux données financières confidentielles du client.

9.2 Paiement sur facture pour écoles ou administrations publiques

9.2.2 Au cas où le Client est qualifié comme école ou administration publique un paiement sur facture sera accordé uniquement après approbation explicite par LOTANA. Dans ce cas, la facture est à payer par virement dans les 30 jours calendriers après date de facturation ou faute de cette date, dans un délai mentionné sur la facture.

9.2.3 Le paiement inconditionnel d'une partie du montant de la facture implique l'acceptation explicite de la facture.

9.2.4 Paiements partiels par le client seront toujours acceptés sous réserve et sans aucune reconnaissance préjudiciable et premièrement alloués sur les frais de perception puis sur la clause pénale, les intérêts échus et finalement sur la somme principale dont les plus vieilles en suspens sont prioritaires.

9.2.5 Pour chaque facture qui n'a pas été payée en tout ou en partie à la date d'échéance, il est dû de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard de 1% par mois de retard dont chaque mois commencé est considéré expiré et de plus la somme due sera augmentée de tous les frais d'encaissement de LOTANA liés au recouvrement de la dette ainsi augmentée de 20% du montant de facture avec un minimum de 100 euro (100 €) (TVA excl.) à titre de dommages forfaitaires sans préjudice du droit de LOTANA de demander une indemnisation plus élevée.

9.2.6 Si le Client reste en défaut de régler une ou plusieurs créances de LOTANA, LOTANA se réserve le droit d'arrêter immédiatement l'exécution et la livraison d'autres commandes sans aucune mise en demeure. Ce qui entraîne en outre l'exigibilité immédiate de toutes autres factures, mêmes celles qui ne sont pas encore échues et toutes conditions de paiement autorisées cessent d'être applicables. Il en vaut de même pour une faillite imminente, une dissolution judiciaire ou à l'amiable, une cessation de paiement, ainsi que tout autre référant à l'insolvabilité du Client.

10. Facturation électronique

10.1 En passant une commande, le Client accepte l'usage de la facturation électronique par LOTANA sauf convention contraire par écrit.

11. Délais de livraisons/enlèvement

11.1 La date de livraison est toujours approximative et non contraignante, sauf disposition contraire expresse. Si LOTANA ne peut pas livrer dans le délai imparti, le client en sera informé avant l'expiration de ce délai et un nouveau délai supplémentaire sera discuté. Dépasser le délai de livraison prévu ne peut jamais par conséquent donner lieu à des pénalités, des indemnisations, ou des substitutions. De plus, LOTANA ne peut jamais être tenue responsable pour des retards de livraison qui ont été causés par d'autres personnes (comme des sociétés de transport).

11.2 Une livraison défectueuse, retardée ou incomplète ne peut jamais justifier le non-paiement ou un paiement tardif des montants dus.

11.3 Les délais de livraison prévus expirent automatiquement en cas de :
- changements dans la commande du Client;
- force majeure et/ou hardship, comme décrit dans l'article 15.

12. Façon de livrer/enlèvement

12.1 Les produits vont toujours être livrés sur l'adresse de livraison ou le point de collecte indiqué par le Client ou bien sont-ils enlevés par le Client dans un magasin de LOTANA. Les

produits vont toujours être livrés Delivered At Place (DAP – Incoterms 2020). Les risques d'endommagements, de démolitions et de disparitions par rapport aux produits passent au Client au moment de la livraison sur l'adresse de livraison communiquée par le Client resp. au moment effectif de l'enlèvement dans un magasin de LOTANA choisi par le Client.

12.2 En cas de livraison de la commande par LOTANA , celle-ci se réserve le droit d'expédier les produits après avoir reçu le paiement.

12.3 Au cas où le Client choisit l'enlèvement dans un magasin de LOTANA et qu'il n'est pas venu chercher les Produits dans les 30 jours calendriers suites au moment que le Client a été mis au courant que ses Produits sont disponibles, la commande est considérée annulée sauf si ce délai a été prolongé d'un commun accord avec LOTANA et à condition qu'une raison valable soit indiquée. En cas d'annulation, LOTANA remboursera les sommes déjà versées au Client dans un délai de 14 jours calendaires.

12.4 La manière de transport et les moyens de transport réels sont déterminés raisonnablement.

12.5 En l'absence du Client lors de la livraison sur l'adresse indiquée par le Client, le service de transport laissera un message avec l'information que le Client peut enlever la commande sur le point de collecte indiqué dans le message.

12.6 Si le Client refuse la commande lors de la livraison ou quand celle-ci n'est pas enlevée par le Client au point de collecte dans le délai indiqué sur le message (article 12.5), la commande sera renvoyée à LOTANA . Les frais du renvoi ainsi que les coûts qui y sont liés sont facturables aux Client.

12.7 L'emballage des Produits contient le bon de livraison.

13. Présentation des Produits Webshop

13.1 LOTANA fait tout ce qui est raisonnablement possible pour présenter avec précision les caractéristiques des Produits sur le Webshop. Les couleurs que le Client voit, dépendent des son système ordinateur et LOTANA ne peut pas garantir que ses couleurs vont être présentés correctement. En outre peut-il arriver que l'image du Produit sur le Webshop se rapporte à une édition précédente du Produit. L'image correct sera toujours représenté dans le texte descriptif du produit.

14. Conformité, garantie et plaintes

14.1 Livraison non conforme ou endommagée

14.1.1 Le Client doit immédiatement vérifier et contrôler si les Produits correspondent à ce qu'il a commandé (entre autres ce qui concerne dommages dus au transport, type, quantité, couleur et dimension). Au cas où la livraison n'est pas conforme, le Client doit immédiatement mettre LOTANA au courant par e-mail (info@lotana.eu) – sous peine de perte de plainte – et y ajouter les photos nécessaires à l'appui de sa plainte.

14.2 Défauts cachés

14.2.1 Si le client a des réclamations à cause des défauts de production ou/et de fabrication, il doit toute de suite mettre LOTANA au courant par e-mail et y ajouter les photos nécessaires à l'appui de sa plainte.

14.2.2 Au cas où les produits présentent des défauts cachés LOTANA respectera les prescriptions de garantie (si le Client est consommateur) et la réglementation des défauts cachés (si le Client n'est pas consommateur).
Concernant la livraison des marchandises, LOTANA applique le délai de garantie minimum légal de deux ans si les marchandises ne sont pas conformes à la commande passée. Cela signifie qu'en cas de défauts ou de défauts de la marchandise, une réparation ou un remplacement gratuit est possible jusqu'à deux ans après la livraison.
Dans la mesure où cela est possible et raisonnable, le client a le choix entre la réparation ou le remplacement. Ce n'est que dans le cas où la réparation ou le remplacement est excessif ou impossible ou ne peut être effectué dans un délai raisonnable que le client a le droit d'exiger une réduction du prix ou la résiliation du contrat de vente.

14.3 Procédure

14.3.1 Le Client ne peut en aucun cas renvoyer à LOTANA en vertu du présent article sans l'accord préalable de LOTANA.

14.3.2 Au cas où les Produits apparaissent être effectivement non conforme et/ou endommagés ou présentent des défauts cachés et que LOTANA est d'accord du renvoi des Produits, LOTANA (I) procurera par un e-mail une étiquette de retour ou (II) le Client apportera lui-même les Produits à un des magasins de LOTANA.
Le Client a le choix entre (I) la reprise par LOTANA des Produits respectifs avec remboursement de Client avec le même moyen de paiement qu'avec lequel le Client a effectué son transaction initiale, (II) garder le Produits sous réserve d'une remise à déterminer librement par LOTANA (sous forme d'une note de crédit). Si possible LOTANA se préserve le droit de laisser livrer directement les pièces manquantes par le fabricant lui-même.

14.3.3 LOTANA n'interviendra jamais quand le Client lui-même est responsable de l'endommagement des Produits.

14.4 Services de réclamation

14.4.1 Si le client a des réclamations concernant les services de LOTANA, il peut contacter LOTANA via serviceclients@lotana.eu . LOTANA s'engage à traiter la réclamation dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 7 jours.

14.4.2 Si aucun accord n'est conclu entre LOTANA et le client, le client peut contacter Safeshops.be en tant que consommateur. Safeshops.be servira d'intermédiaire entre le client et LOTANA, si la plainte est acceptée par eux. Les réclamations peuvent être soumises via le formulaire de réclamation suivant : https://www.safeshops.be/fr/consumers-complaints/ .

14.4.3 En cas de règlement extrajudiciaire du litige, le Service de médiation des consommateurs du Gouvernement fédéral est habilité à recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Celui-ci traitera à son tour la demande elle-même ou la transmettra à une entité qualifiée. Le Service de médiation pour le consommateur est joignable via ce lien : https://mediationconsommateur.be/ .

14.4.4 En cas de litiges à caractère transfrontalier, le client peut faire appel à la plateforme de règlement en ligne des litiges de l'Union européenne via ce lien : https://ec.europa.eu/odr .

15 Responsabilité

15.1 Sauf pour l'indemnisation par LOTANA suivant article 14, la responsabilité de LOTANA se limite uniquement aux prix des Produits fournis par LOTANA et en tous cas limite la responsabilité imposée par la loi.

15.2 LOTANA n'est en aucun cas obligé de rembourser les endommagements et/ou dommages indirects.

15.3 LOTANA n'est non plus responsable pour des défauts qui ont été causés directement ou indirectement par le Client qu'elles soient causés par une erreur ou par négligence.

15.4 Le Client ne peut pas invoquer l'indemnisation par LOTANA pour des dommages qui sont le résultat d'un (I) usage/usure normale (II) entretien/usage inconvenant des Produits (III) le non-respect des conseils et instructions concernant l'usage et la conservation des Produits (liste non limitative: approcher trop près d'une source de chaleur, une exposition trop longue au soleil, montage faux, ……).

16 Promotions

16.1 Des concessions promotionnelles dans n'importe quelle forme (comme mais non limitées aux réductions de prix, bons de réduction, envoi gratuit, etc) doivent être utilisées comme les directives en question. En tous cas ils ne s'appliquent qu'une seule commande et ne peuvent pas être cumulés et portent un caractère personnel.

17 Force majeure/Hardship

17.1 LOTANA resp. Client n'est pas responsable pour le non-respect des obligations qui a été causé par force majeure ou hardship. Vont être considéré comme exemples de force majeure ou hardship : toutes circonstances qui lors de la conclusion d'un contrat étaient raisonnablement imprévisibles et inévitables et qui dans le chef de LOTANA resp. le Client créent l'impossibilité d'exécuter l'accord ou qui rendement l'exécution du contrat sur le plan financier plus lourde ou d'autre part plus difficile que prévu dans des circonstances normales. (comme, ne se limitant pas sur, la guerre, conditions météorologiques, incendie, confiscation, ralentissements ou faillite de parties externes auxquelles LOTANA fait appel, pénurie générale de matières premières ou Produits, manque de personnel, grèves, circonstances de l'organisation du travail, menaces et/ou actes de terrorisme et épidémies et pandémies.

17.2 Les situations susmentionnées donnent LOTANA resp. le Client le droit de revoir ou de suspendre le contrat par une simple notification par écrit à l'autre partie sans que la partie touchée par force majeur soit redevable d'aucune indemnisation. Si la situation de force majeure et/ou hardship dépasse les 2 mois, aussi bien la partie qui est confrontée que la contrepartie ont le droit de terminer l'accord.

18 Réserve de propriété

18.1 LOTANA reste propriétaire des Produits livrés au Client aussi longtemps que le Client n'a pas payé entièrement le prix, les frais, les intérêts et autres éléments par rapport à la commande.

18.2 Avant le transfert de propriété le Client n'a pas le droit d'aliéner, de traiter, d'utiliser, de transformer, de transférer, de constituer des charges et ou de la posséder. Les parties se sont mis d'accord que les transactions/contrats entre elles-mêmes sont considérés comme partie d'une entité économique et que LOTANA garde toujours droit de propriété sur les Produits à ce moment en possession du Client jusqu'à ce que la dette en suspens soit payée.

19 Droits intellectuels

19.1 LOTANA garantit de disposer des licences nécessaires pour pouvoir offrir ses Produits.

19.2 Par la commande les droits d'auteur sur les Produits ou d'autres droits intellectuels sur les Produits, Webshop, logos, nom (commercial), style de la maison, etc. ne vont jamais être transférés.

20 Données personnelles

20.1 Le traitement des données personnelles par LOTANA concernant un Client (potentiel) se produit conforme à la déclaration de confidentialité de LOTANA qui peut être consulté sur le Webshop. Dans ce cadre c'est LOTANA qui agit en tant que responsable du traitement. Cette déclaration de confidentialité contient plus d'information sur les données personnelles que LOTANA collecte ainsi que la façon sur laquelle elle les emploie et traite.

20.2 Par l'achat des Produits resp. la passation d'une commande le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette déclaration de confidentialité et de l'accepter.

21 Général

21.1 La nullité éventuelle d'une ou plusieurs clausules de ses conditions ou une partie de celles-ci n'affecte pas la validité et l'applicabilité des autres clausules et/ou le reste de la disposition en question. Dans ce cas LOTANA et le Client négocient pour remplacer la nullité par une disposition équivalente qui répond à l'esprit des conditions. Si LOTANA et le Client ne parviennent pas à un accord, un juge compétent peut modérer la nullité à ce qui est permis (légal).

21.2 LOTANA se préserve le droit d'adapter ses Conditions à tout moment ou de les changer après notification écrite préalable au Client. La dernière version des présentes Conditions générales est toujours publiée sur le Website.

22 Choix de la loi et tribunaux compétents

22.1 La loi belge est d'application.

22.2 Litiges relèvent de la compétence des tribunaux de l'arrondissement où le siège social de LOTANA se trouve à moins LOTANA s'y écarte.

23 Langue

23.1 Sauf convention contraire expresse le Client reconnaît que la langue des Conditions constitue également la langue véhiculaire dans toutes les transactions commerciales.

23.2 La langue originale de ses Conditions est le néerlandais. Traductions ou documents édits dans une autre langue ne sont qu’un geste vis-à-vis le Client.