

Conditions générales

1. Généralités

Le terme « Outspot » fait référence à la société à responsabilité limitée, Confinity SA :

Confinity SA (Outspot)
serviceclientele@outspot.be
N° BCE : BE0897.991.257

Adresse pour les retours

Vous trouverez les coordonnées du service après-vente au bas de l'offre et sur votre confirmation d'achat.

Siège social

Dorp 16, 9830 Sint-Martens-Latem, Belgique (**Attention ! Cette adresse ne peut pas être utilisée pour les retours.**)

2. Domaine d'application

Ces conditions générales s'appliquent à chaque contrat et relation juridique où Outspot est impliquée en tant que vendeuse.

Le texte de ces conditions générales est mis à disposition du consommateur avant la conclusion du contrat à distance. Si cette mise à disposition s'avérait raisonnablement impossible, il serait alors, avant la conclusion du contrat à distance, fait mention du fait que le consommateur peut les consulter auprès de l'entrepreneur et qu'elles peuvent être envoyées gratuitement à sa demande. Le consommateur peut également enregistrer à tout moment les conditions générales au format [PDF](#).

Si le contrat est conclu à distance par voie électronique, le texte de ces conditions générales peut, en dérogation aux dispositions de l'alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de sorte qu'il puisse facilement les enregistrer sur un support d'informations durable. S'il cette mise à disposition s'avérait raisonnablement impossible, il serait alors, avant la conclusion du contrat à distance, indiqué où il est possible de consulter les conditions générales par voie électronique et qu'il est possible, à la demande du consommateur, de les lui faire parvenir gratuitement par voie électronique ou par un autre moyen.

Dans l'éventualité où, outre ces conditions générales, des conditions spécifiques liées aux produits ou aux services seraient applicables, le deuxième et troisième alinéas sont applicables par analogie et, en cas de conditions générales contraires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

3. Erreurs

Outspot n'est pas tenue d'exécuter une commande, ni de verser une indemnisation pour tout dommage subi par l'acheteur, lorsqu'elle a commis une erreur dans la présentation d'un deal, la formulation des caractéristiques de celui-ci ou dans l'indication du prix et i) lorsqu'il apparaît clairement pour l'acheteur qu'il s'agit dans le cas en question d'une faute typographique, ou ii) lorsque l'acheteur n'a pas pu raisonnablement, dans les circonstances données, compter sur le fait qu'Outspot livrerait ou pourrait livrer le deal avec ces caractéristiques pour ce prix.

4. Paiement sécurisé

Si le contrat est conclu par voie électronique, Outspot prend des mesures techniques et organisationnelles pour sécuriser la transmission électronique des données et garantir un environnement en ligne sûr. Si le consommateur peut procéder au paiement en ligne, Outspot prend des mesures de sécurité adaptées à cet effet.

Sur la plateforme de paiement d'Ogone, Outspot propose différents modes de paiement électroniques sécurisés.

5. Droits du consommateur

Tous vos droits sont sous la responsabilité de l'annonceur. Outspot n'assume que le rôle de canal de marketing et de transaction. Pour tout problème ou défaut éventuel, vous pouvez prendre directement contact avec l'annonceur qui se chargera de la réparation, du remplacement ou du dédommagement du produit ou du service et ce conformément à vos droits.

6. Droit de rétractation

6.1. Généralités

Vous avez le droit de signaler à Outspot que vous renoncez à l'achat. Ce droit s'exerce sans pénalité et sans motif **dans un délai de 14 jours calendrier** à compter du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service, en d'autres termes à compter du lendemain où vous recevez le bon commandé par e-mail.

Toute demande de rétractation doit être adressée par écrit à Outspot (Confinity SA) à l'adresse suivante helpdesk@outspot.be.

Certaines offres peuvent même être remboursées jusqu'à 6 mois après l'achat. [Cliquez ici pour obtenir davantage d'informations.](#)

6.2. Exceptions au droit de rétractation

6.2.1. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits personnalisés par le fournisseur selon vos préférences (mention de votre nom sur un produit, par exemple). Le droit de rétractation ne s'applique pas non plus aux voyages réservés en ligne, aux tickets pour des événements, aux concerts, aux festivals ou à toute autre offre à date fixe.

6.2.2. Le droit de rétractation ne s'applique pas non plus aux cas suivants. Cette clause concerne des **produits** qui :

- ont été fabriqués selon vos spécifications ou qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
- se détériorent rapidement ou ont une durabilité limitée ;
- ne conviennent pas à un renvoi en rapport avec la protection de la santé ou avec l'hygiène, dont le sceau a été rompu après la livraison ;
- la livraison de biens qui ont été irrévocablement mélangés à d'autres produits après leur livraison, en raison de leur nature ;
- la livraison de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu lors de la conclusion du contrat de vente mais dont la livraison ne peut avoir lieu qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence ;
- les contrats dans le cadre desquels le consommateur a demandé spécifiquement à l'entreprise de lui rendre visite pour effectuer des réparations urgentes ou un entretien ; lorsque l'entreprise exécute pendant des services complémentaires lors de cette visite que vous n'avez pas demandés explicitement ou livre des biens autres que les pièces de rechange nécessaires à l'entretien ou aux réparations, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens complémentaires ;
- la livraison d'enregistrements audio et vidéo scellés et de programmes informatiques scellés dont le sceau a été rompu après la livraison ;
- la livraison de journaux ou magazines, à l'exception de contrats pour un abonnement à ce type de publications ;
- les contrats qui ont été conclus pendant une vente aux enchères publique ;
- la mise à disposition d'équipements autres que ceux destinés à l'habitation, au transport de marchandises, aux services de location de voitures, à la restauration et aux services relatifs aux loisirs, si une date ou une période d'exécution donnée est prévue dans les contrats ;
- la livraison de contenu numérique qui n'a pas été livré sur un support matériel, si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et sous réserve que celui-ci ait reconnu qu'il perd ainsi son droit de rétractation ;
- les contrats pour des services de pari et de loteries.

6.3. Remboursement durant la période de rétractation

La somme que vous avez versée pour acheter le bon vous sera remboursée au plus tard 14 jours à compter de la date de l'exercice du droit de rétractation. Outspot peut, cependant, attendre d'avoir reçu les biens renvoyés ou une preuve du renvoi de ces biens avant de procéder au remboursement.

7. Outspot garantit un remboursement à 100% jusqu'à six mois après l'achat (à l'exception des produits)

D'un point de vue légal, Outspot est tenue d'accorder le remboursement de la plupart de ses offres si la demande est formulée dans les 14 jours suivant l'achat. Outspot garantit, toutefois, un remboursement à 100% jusqu'à 6 mois après l'achat. Cela peut se faire sur simple demande par courrier ou par e-mail. Joignez le bon et une copie de votre carte d'identité.

Cette garantie ne s'applique, toutefois, pas aux produits, tickets pour des événements, concerts, festivals, voyages ou offres à date fixe. La garantie de remboursement n'est d'application que lorsque cela est clairement indiqué dans l'offre (cf. logo de la garantie de remboursement). Seuls les bons qui n'ont pas encore été utilisés, réservés auprès du partenaire ou dont la date de validité n'a pas encore été dépassée, peuvent être remboursés.

Attention : si vous avez acheté vos bons (en partie) avec un bon d'achat, nous remboursons alors la totalité de la somme sous la forme d'un bon d'achat (les bons d'achat ne sont pas cumulables).

8. Produits : service, garantie ou annulation

Outspot fera preuve du plus grand soin lors de la réception et de l'exécution des commandes de produits, ainsi que lors de l'évaluation des demandes de prestation de services. Outspot enverra un résumé de la commande, ainsi que les conditions générales qui y sont relatives, à l'adresse de messagerie électronique du consommateur une fois la commande effectuée.

Après avoir passé la commande, vous recevrez un e-mail de confirmation contenant un lien vers les conditions générales (PDF).

L'adresse de livraison est celle donnée à Outspot par le consommateur.

Outspot exécutera les commandes acceptées avec célérité et au plus tard dans un délai de 30 jours, à moins qu'un autre délai de livraison ait été convenu avec l'accord explicite du consommateur. Si la livraison est retardée ou si une commande ne peut être exécutée ou peut seulement être exécutée partiellement, le consommateur en sera informé au plus tard 30 jours à compter de la date à laquelle il a passé la commande. Dans ce cas précis, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais.

Après résiliation selon le paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera le montant payé par le consommateur.

En cas de plainte du consommateur relative à la livraison ou à l'exécution de la commande, celle-ci sera traitée conformément à l'article 11.

Le responsable de l'action est indiqué dans la rubrique « En pratique ». Il s'agit soit d'Outspot soit d'un partenaire. C'est dans cette rubrique que vous trouverez également leurs coordonnées (numéro de téléphone et adresse e-mail).

Vous pouvez recourir au service après-vente pour plusieurs raisons :

8.1. Vous souhaitez renoncer à votre achat

Vous avez le droit de signaler à Outspot que vous renoncez à l'achat. Ce droit s'exerce sans pénalité et sans motif dans un délai de 14 jours calendrier à compter du lendemain du jour de la réception du produit. Une fois que vous avez signalé à Outspot que vous renoncez à votre achat, vous disposez encore de 14 jours calendrier pour renvoyer le produit.

Vous souhaitez annuler votre commande avant l'envoi du produit ?

Vous pouvez annuler votre commande gratuitement. Vous serez remboursé(e) (sous la forme d'un bon d'achat ou en liquide) dans un délai de 5 jours à compter du lendemain de la réception de la demande de rétractation.

Vous souhaitez annuler votre commande après l'envoi du produit ? (aucun défaut)

Veillez à ce que le produit réponde aux conditions suivantes :

- Vous introduisez la demande de rétractation dans les 14 jours suivant la réception du colis.
- Le produit n'a pas été utilisé et est renvoyé dans son emballage d'origine.
- Le colis est renvoyé dans sa totalité (accessoires, mode d'emploi, etc. compris).

Les articles de consommation tels que les piles, batteries, produits d'entretien, ampoules, parfums, etc. ne peuvent pas être renvoyés.

Les articles d'hygiène personnelle tels que les brosses à dents, lames de rasoir, tondeuses, thermomètres, etc. ne peuvent pas être renvoyés.

Si le produit répond à ces conditions, vous pouvez annuler la commande. Consultez à cet effet la rubrique « En pratique » de votre bon. Vous y trouverez les coordonnées du service après-vente que vous devez contacter pour le renvoi du produit.

S'il s'agit d'Outspot, envoyez un e-mail à (via helpdesk@outspot.be) en mentionnant le code de votre bon, votre nom, l'adresse de livraison et vos remarques éventuelles. Nous faisons tout notre possible pour vous envoyer la procédure de retour dans les 8 heures (jours ouvrables). Vous devez attendre la réponse de l'un de nos collaborateurs avant de renvoyer la commande. Dans ce cas, vous devez payer vous-même les frais de port. Si le produit renvoyé ne répond pas aux conditions susmentionnées, Outspot ne pourra pas traiter votre demande et prendra donc contact avec vous.

S'il s'agit d'un partenaire, envoyez-lui un e-mail en mentionnant le code de votre bon, votre nom, l'adresse de livraison et vos remarques éventuelles. Le partenaire vous expliquera comment renvoyer le produit. Vous devez attendre sa réponse avant de renvoyer la commande.

8.2. Vous n'avez pas reçu votre commande

Outspot met tout en œuvre pour livrer votre commande dans un délai maximal de 3 semaines. Il se peut que vous étiez absent(e) au moment de la livraison ou que le facteur n'ait pas trouvé votre adresse. Pas de panique !

Si vous n'avez pas reçu votre commande dans les 3 semaines, envoyez un e-mail à (via helpdesk@outspot.be) en mentionnant le code de votre bon et l'adresse de livraison. Nous vérifierons alors où en est votre commande et vous enverrons un code vous permettant de suivre votre colis sur le site de la société responsable de la livraison. Si nous ne disposons pas de code de traçage, nous vous enverrons, le cas échéant, un nouveau produit ou vous rembourserons (sous la forme d'un bon d'achat ou en liquide) si cela n'est pas possible.

Si vous étiez absent(e) au moment de la livraison ou que le facteur n'a pas trouvé votre adresse, le produit nous est renvoyé automatiquement. Nous le renvoyons alors gratuitement une deuxième fois à l'adresse de livraison que vous nous avez communiquée à condition que vous n'ayez commis aucune erreur dans celle-ci en passant la commande.

8.3. Le produit est incomplet, défectueux et/ou endommagé lorsque vous le recevez

Les collaborateurs d'Outspot essaient d'emballer votre produit du mieux que possible. Il peut, bien entendu, arriver que vous constatiez un défaut lorsque vous déballez ou assemblez le produit.

Nous vous conseillons de vérifier, dans les 14 jours suivant la réception du colis, que le produit ne présente aucun défaut et a été livré avec toutes les pièces.

Si vous constatez un défaut dans les 14 jours suivant la réception du colis, vous pouvez le signaler à Outspot ou au partenaire responsable de l'action (consultez à cet effet la partie « En pratique » de votre bon).

Si Outspot est responsable, envoyez un e-mail à helpdesk@outspot.be en mentionnant le code de votre bon et en décrivant le défaut, joignez des photos du produit défectueux le cas échéant. Vous devez attendre la réponse de l'un de nos collaborateurs avant de renvoyer la commande.

Si le défaut est clairement visible sur les photos, Outspot vous proposera directement un remboursement complet ou partiel (sous la forme d'un bon d'achat ou en liquide). Dans ce cas, vous ne devez pas renvoyer le produit.

Si le défaut ne peut pas être constaté sur la base de photos, vous devez alors renvoyer le produit à Outspot. Nous vous enverrons une note d'envoi par e-mail, ainsi que les instructions nécessaires pour le renvoi du colis.

Nous constatons les dégâts dès réception de votre colis. Nous essayons, dans un premier temps, de réparer le produit et si cela ne fonctionne pas, nous vous remboursons (sous la forme d'un bon d'achat ou en liquide).

Si un partenaire est responsable, envoyez-lui un e-mail en mentionnant le code de votre bon et en décrivant le défaut, joignez des photos du produit défectueux le cas échéant. Le partenaire vous expliquera comment renvoyer le produit. Vous devez attendre sa réponse avant de renvoyer la commande.

8.4. Vous souhaitez recourir à la garantie

Vous pouvez attendre d'Outspot qu'elle vous livre un produit qui fonctionne correctement. Il peut, malheureusement, arriver que le produit présente un défaut après un certain temps. Si le problème survient durant la période de garantie légale, vous pouvez le signaler à Outspot ou au partenaire responsable de l'action (voir « En pratique »).

Outspot est responsable. Si le produit présente un dysfonctionnement dans les 6 mois suivant la réception du colis, Outspot vous envoie une note d'envoi, ainsi que la procédure de renvoi

du colis. Une fois réceptionné, nous vous proposons une solution (échange, réparation ou remboursement).

Si vous constatez le dysfonctionnement plus de 6 mois après la réception du colis, vous devez alors renvoyer le colis à vos frais. Nous analyserons le problème ou vous proposerons une solution.

Vous devez toujours attendre la réponse de l'un de nos collaborateurs ou du partenaire avant de renvoyer la commande.

À quel moment ne pouvez-vous pas recourir à la garantie ?

- Dégâts des eaux
- Chute et coups
- Dégâts causés par l'utilisateur à la suite d'une mauvaise utilisation
- Garantie de 2 ans dépassée
- Pièces manquantes
- Articles de consommation tels que les ampoules, les batteries, les piles et les liquides
- Produits pour lesquels les scellés ont été retirés

Si le produit n'est pas couvert par la garantie ou ne répond pas aux conditions, nous pouvons alors vous réclamer des frais.

Si le produit n'est plus sous garantie et qu'il présente un dysfonctionnement, vous pouvez toujours prendre contact avec le fournisseur qui pourra peut-être vous aider.

Un partenaire est responsable. Envoyez-lui un e-mail, il vous expliquera la procédure à suivre. Vous devez toujours attendre sa réponse avant de renvoyer la commande.

Contactez le partenaire ou Outspot (via helpdesk@outspot.be) si vous avez des questions sur l'un de ces points.

Qui paie les frais de port pour le renvoi du colis ?

Outspot paie les frais de port dans les cas suivants :

- Le produit est défectueux lorsque vous le recevez et les dégâts ne peuvent pas être constatés sur la base des photos
- Le produit présente un dysfonctionnement dans les 6 mois suivant la réception du colis
- La commande est incomplète ou erronée

Vous payez les frais de port dans les cas suivants :

- Le produit ne présente aucun défaut, vous souhaitez simplement renoncer à l'achat
- Le produit présente un dysfonctionnement non pas dans les 6 mois suivant la réception du colis, mais passé ce délai

Outspot met tout en œuvre pour résoudre votre problème dans les plus brefs délais.

Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous renvoyer un nouveau produit, simplement parce que nous n'en avons plus en stock. Dans ce cas, nous vous proposerons un remboursement complet ou partiel (sous la forme d'un bon d'achat ou en liquide).

Remarque

Pendant le délai de réflexion de 14 jours, vous devez vous montrer soigneux avec les biens envoyés. Vous avez le droit de juger si vous voulez conserver le produit et l'essayer comme vous auriez pu le faire normalement en magasin. Tant que vous n'avez pas décidé de conserver le produit, vous ne pouvez pas l'utiliser. Si vous avez utilisé le produit plus que nécessaire pour juger si vous vouliez réellement le conserver, vous êtes responsable de la perte de valeur du produit en question. Le commerçant en ligne a donc droit à une indemnisation si vous renvoyez le produit utilisé.

9. Voyages

Vous trouverez toutes les informations concernant nos arrangements de voyages à forfait (droits, plaintes, assistance, responsabilités, etc.) dans nos [conditions spécifiques de voyage](#).

10. Déclaration de confidentialité

Vous trouverez davantage d'informations sur la manière selon laquelle nous récoltons et traitons vos données personnelles, ainsi que vos droits dans notre [déclaration de confidentialité](#).

11. Déclaration des cookies

Vous trouverez davantage d'informations sur notre politique en matière de cookies dans notre [déclaration des cookies](#).

12. Code de conduite

En tant que membre de BeCommerce, Outspot est soumise au Code de conduite du label de qualité BeCommerce. Ce Code de conduite est directement disponible via [ce lien](#) ou au format papier sur demande.

13. Règlement des plaintes et litiges

Règlement des plaintes

Outspot dispose d'une procédure de règlement des réclamations suffisamment connue et traite les réclamations conformément à cette procédure.

Les réclamations portant sur l'exécution du contrat doivent être envoyées à Outspot dans un délai raisonnable après constatation des défauts par le consommateur, avec une description complète et claire.

Les réclamations soumises à Outspot seront traitées dans un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de réception. Si une réclamation exige un délai de traitement plus long que prévu, Outspot enverra un accusé de réception dans un délai de 14 jours et donnera une indication du moment auquel le consommateur recevra une réponse plus détaillée.

Le client peut également demander conseil ou déposer une plainte auprès de [BeCommerce](#) après avoir fait part de sa réclamation à Outspot.

Litiges

Les contrats conclus entre Outspot et le consommateur, auxquels se rapportent les présentes conditions générales, sont régis exclusivement par le droit belge.

Les litiges entre le consommateur et Outspot relatifs à la réalisation ou à l'exécution de contrats concernant les produits et services fournis ou à fournir par cet entrepreneur, peuvent, tenant compte de ce qui est déterminé ci-après, être soumis par le consommateur ou Outspot au comité de surveillance de BeCommerce. La plainte peut également être déposée auprès de la [plate-forme ODR européenne](#).

Le comité de surveillance ne traite un litige que si le consommateur a, dans un premier temps, présenté sa réclamation à l'entrepreneur dans un délai raisonnable.

Le litige doit être soumis par écrit au comité de surveillance au plus tard trois mois après l'apparition du litige.

Lorsque le consommateur souhaite soumettre un litige au comité de surveillance, Outspot est liée à ce choix. Lorsqu'Outspot souhaite le faire, le consommateur devra, dans un délai de cinq semaines après qu'une demande à cet effet a été formulée par écrit par Outspot, déclarer à cet égard par écrit s'il le souhaite également ou s'il souhaite faire examiner le litige par le tribunal compétent en la matière. Si Outspot n'est pas informée du choix du consommateur dans un délai de cinq semaines, elle est alors habilitée à soumettre le litige devant le tribunal compétent.

Le comité de surveillance se prononce selon les conditions telles qu'établies dans le règlement du comité de surveillance. Les décisions du comité de surveillance sont rendues sous forme d'avis contraignant.

Le comité de surveillance ne traitera pas un litige ou arrêtera le traitement du litige si un sursis de paiement a été accordé à Outspot, si celui-ci est en état de faillite ou si elle a mis fin aux activités de son entreprise dans les faits, avant qu'un litige n'ait été traité par le comité séance et qu'un jugement final ait été rendu.

14. Responsabilité

Outspot ne peut pas être tenue pour responsable des événements, accidents ou pertes liés à l'offre. Si cela est indépendant de sa volonté, Outspot ne peut pas non plus être tenue pour responsable de la mauvaise compréhension, de la non-réception ou de la réception tardive par le client d'informations nécessaires à l'exécution de la commande (dans les délais).

15. Disclaimer

Toutes les informations mentionnées sur ce site web sont rassemblées avec le plus grand soin et régulièrement mises à jour. Les informations qui y sont reprises ne créent aucun droit. Les tarifs et les conditions peuvent être soumis à modification dans des cas exceptionnels. Outspot (Confinity SA) n'est en aucun cas responsable des erreurs éventuelles ou manquements sur ce site web, toutes modifications et corrections réservées. Tous les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle se rapportant au contenu et à la forme de ce site sont la propriété d'Outspot (Confinity SA) ou de ses partenaires.

16. Dispositions diverses

Le siège social de Confinity SA est établi à 9830 Sint-Martens-Latem, Dorp 16. Le numéro d'entreprise est BCE 0897 991 257. Veuillez envoyer toute la correspondance relative à un contrat ou aux présentes conditions à l'adresse d'Outspot (Dorp 16, 9830 Sint-Martens-Latem, Belgique) ou à l'adresse e-mail serviceclientèle@outspot.be.

Tous les prix sont mentionnés sur le site et incluent la TVA pour les livraisons au sein de l'UE. Ils comprennent les frais d'envoi, sauf mention contraire. L'unité monétaire est toujours clairement indiquée. Si le prix est erroné ou si les frais d'envoi sont mal calculés, vous en serez informé(e) dans les meilleurs délais. Vous pouvez, dans le cas précité, annuler gratuitement votre commande. Les livraisons en dehors de l'Union européenne peuvent entraîner des taxes dont le coût incombe au destinataire.

Vous devez avoir minimum 18 ans pour pouvoir commander.