

## Conditions générales de vente

---

Dernière version : 28/01/2022

Ces conditions générales sont disponibles [en format PDF](#) et peuvent également être consultées via un lien dans notre confirmation de votre commande.

### Coordonnées de l'entreprise

Les présents site Internet et boutique en ligne sont la propriété de Transmobiel Belgium, Petrus Van der Taelenstraat 40 A, 2840 Rumst, Belgique

Numéro d'entreprise BE0790.005.117.

ci-après aussi "TMB".

### Art. 1 : Conditions générales

Les présentes conditions générales sont applicables sur tous les contrats entre TMB et ses clients. Elles indiquent clairement la situation légale dans laquelle se trouvent les internautes qui consultent notre site et les consommateurs qui achètent nos produits. En passant commande sur notre site Internet, vous confirmez avoir lu et explicitement accepté ces conditions générales.

TMB peut à tout moment modifier ces conditions générales sans avis préalable. Les conditions qui étaient applicables au moment de la vente demeurent en vigueur sur tous les contrats en cours. Toute commande passée après une modification des conditions générales implique la reconnaissance et l'acceptation des nouvelles conditions par le client.

### Art. 2 : Prix

Les prix des produits indiqués sur notre site Internet sont stipulés en euros, TVA comprise, hors frais d'envoi.

Les produits sont envoyés à vos frais à l'adresse que vous aurez préalablement indiquée. Votre participation dans les frais de port (y compris un emballage robuste pour protéger de façon optimale les articles durant le transport) est calculée en fonction du pays de destination (dont la liste complète est publiée sur le site Internet), de la valeur, du poids et de la nature de l'article, et est clairement affichée à l'écran avant de passer la commande définitive. Vous n'avez donc aucune surprise à craindre a posteriori.

TMB se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits seront toujours facturés en respectant les tarifs valables au moment de la commande définitive.

La boutique en ligne de TMB propose des promotions temporaires, valables jusqu'à épuisement du stock.

Les remboursements éventuels se font toujours en euros.

### Art. 3 : Assortiment

En tant que librairie spécialisée, TMB propose sur son site Internet [www.tmbbooks.com](http://www.tmbbooks.com) des manuels techniques spécifiques et/ou rares, dont une proportion toujours plus importante est imprimée uniquement sur commande. Sur commande spéciale, nous pouvons également fournir à nos clients des ouvrages provenant d'éditeurs étrangers spécialisés (états-Unis, Canada, Australie, etc.).

Bien que le catalogue en ligne et le site Internet soient composés avec le plus grand soin possible, il demeure toujours possible que l'information prodiguée soit incomplète, désuète ou incorrecte. En ce qui concerne l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements prodigués, TMB est uniquement tenu à un engagement de moyens.

Les images sont uniquement données à titre d'illustration et ne sont pas contraignantes (les éditeurs changent parfois la couverture de leurs livres !). Elles peuvent contenir des éléments qui ne sont pas compris dans le prix ou divergent du produit qui sera effectivement livré. TMB n'est jamais responsable en cas d'erreur ou d'oubli dans son assortiment, par exemple à cause d'informations incomplètes, erreurs matérielles, fautes d'impression ou de typographie, etc., sauf en cas d'erreur grave, de fraude ou d'intention.

Si vous avez des questions spécifiques à propos d'un article, de la disponibilité, du mode ou du délai de livraison, nous vous prions de contacter au préalable notre service clientèle.

L'offre demeure valable jusqu'à épuisement du stock et peut être modifiée ou suspendue à tout moment. TMB ne peut être tenu responsable des dommages consécutifs découlant de la non-disponibilité ou de l'épuisement d'un produit dans le catalogue.

### Art. 4 : Achats en ligne

Pour acheter un produit sur notre site Internet, il suffit de l'ajouter à votre panier d'achats, de sélectionner ensuite le pays de destination, puis l'adresse de livraison. L'achat est définitif après avoir appuyé sur le bouton "Passer commande avec obligation de paiement".

Vous recevrez alors par e-mail une confirmation de commande de TMB détaillant la liste des produits commandés, l'adresse de livraison et les instructions de paiement.

TMB vous informera par e-mail en cas d'éventuelle indisponibilité de produits après votre commande. Celle-ci sera automatiquement annulée.

Vous pouvez payer votre commande par virement bancaire. Les éventuels frais de transaction sont à votre charge.

La livraison a lieu uniquement après le paiement. Votre commande est préparée et envoyée aussi vite que possible après réception sur notre compte bancaire du montant dû. Après expédition, nous vous avertissons par e-mail du numéro de colis, vous permettant de suivre

sur Internet le cheminement de votre colis.

Les produits demeurent la propriété de TMB jusqu'au paiement intégral du prix de la commande.

Toute commande en ligne ne sera acceptée par TMB qu'après identification suffisante du consommateur. Il faut avoir au moins 18 ans pour passer commande sur notre site Internet. Si vous avez moins de 18 ans, vous devez demander à vos parents ou tuteurs légaux de passer commande à votre place. TMB peut refuser une commande qui serait passée par un mineur d'âge.

TMB se réserve le droit de refuser une commande sans justificatif. La volonté exprimée par un client d'acquérir un article ne suffit donc pas pour conclure un contrat de vente. Les conditions de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises sont explicitement exclues.

#### **Art. 5 : Livraison et exécution d'un contrat**

Le délai de livraison estimé pour chaque ouvrage (à compter de la réception de votre paiement sur notre compte) est indiqué à titre indicatif sur notre site Internet.

TMB s'efforce de livrer ses articles endéans le délai indiqué au moment de la commande. Ce délai est actualisé lors de la confirmation de la commande. Les délais de livraison des ouvrages qui ne sont pas de stock dépendent de la réaction de chaque éditeur.

Si vous passez commande pour des produits ayant des délais de livraison différents, la date de livraison globale de la commande est celle de la date la plus lointaine. TMB se réserve toutefois le droit de scinder la commande en plusieurs colis. Cependant, les frais de préparation et de port ne vous seront facturés qu'une seule fois par commande, même scindée.

Sauf convention contraire, les articles sont livrés dans les 30 jours calendrier à compter de votre commande. Par conséquent, vous avez le droit d'annuler sans frais toute commande si les marchandises ne vous ont pas encore été livrées, quel qu'en soit le motif, dans les 30 jours calendrier à compter de la date de conclusion du contrat. Nous vous avertirons par e-mail à l'adresse électronique que vous avez indiquée. TMB vous remboursera dans les 30 jours calendrier la somme que vous avez déjà payée pour le ou les articles concernés. De la sorte, le contrat de vente pour cet article sera automatiquement résilié.

#### **Art. 6 : Transport**

Les commandes sont envoyées par la poste ou via un service de livraison express. Sauf convention contraire, TMB choisit le mode d'expédition. Le transporteur exécute la livraison en journée, durant les heures de bureau.

L'expédition se tient toujours à nos risques. Cependant, le risque de perte, dégât ou destruction des marchandises est assumé par le client (ou toute personne tierce désignée par lui, autre que le transporteur) dès qu'il a pris physiquement possession des marchandises.

Lors de sa commande, le client doit indiquer une adresse de livraison correcte. TMB ne peut être tenu responsable en cas de problème lors de la livraison de votre commande en raison d'une adresse, numéro d'immeuble et/ou code postal incorrects.

Les colis qui ne peuvent être remis et sont renvoyés à TMB par le transporteur demeurent à disposition du client pendant 12 mois. Ils peuvent être réexpédiés une nouvelle fois, après paiement des frais d'envoi complémentaires.

Le client doit avertir le transporteur et TMB de toute réserve qu'il émet envers le colis qui lui est livré (par exemple : colis endommagé, déjà ouvert, etc.). Veuillez avertir TMB par e-mail dans les 7 jours si vous avez reçu un produit endommagé. Nous vous proposerons une solution dans les plus brefs délais.

Vous devez également nous avertir par écrit si vous n'avez pas reçu les marchandises dans un délai de 7 jours après avoir été averti par TMB de leur expédition, pour que TMB puisse examiner le problème. Si le colis s'est perdu, TMB vous en renverra un nouveau, sans frais complémentaires.

En revanche, vous assumez la totale responsabilité en cas de perte de colis que vous renvoyez à TMB.

#### **Art. 7 : Droit de rétractation**

Le consommateur a le droit de renoncer à son achat, dans un délai de 14 jours à compter du premier jour suivant la livraison des marchandises, sans indication de motif ni paiement d'une amende.

Ce droit de rétractation porte uniquement sur la livraison aux consommateurs particuliers (c'est-à-dire les personnes physiques qui passent commande pour des finalités sans rapport avec une activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle).

Ce délai de 14 jours calendrier, à compter du premier jour suivant la livraison des marchandises, vous laisse le temps d'examiner le produit acheté comme vous le feriez dans un magasin. Vous pouvez examiner et inspecter les articles, mais devez toujours les manipuler avec le soin requis. Vous ne pouvez déballer le produit que si cela s'avère nécessaire pour exercer votre droit d'inspection.

Si vous désirez ne pas conserver le produit livré, vous devez en avertir TMB de façon claire et univoque par e-mail ou par la poste. Vous pouvez utiliser à cet effet le [formulaire spécial de rétractation](#). En complétant et en nous renvoyant ce formulaire, vous serez assuré de recevoir de la part de TMB un accusé de réception par e-mail dans les plus brefs délais.

Ne renvoyez jamais les marchandises avant d'avoir obtenu une confirmation de TMB.

Si vous désirez faire usage de votre droit de rétractation, vous devez renvoyer le ou les articles concernés à l'adresse TMB, Petrus Van der Taelenstraat 40 A, 2840 Rumst, Belgique, dans un délai de 14 jours calendrier après nous avoir avertis de votre volonté de résilier le contrat.

Le ou les articles concernés doivent être renvoyés dans leur état et leur emballage originels et intacts, de façon à ce qu'ils puissent être revendus. Pour faciliter l'administration, joignez de préférence une copie de la facture d'achat.

Après réception du produit renvoyé, TMB remboursera le prix de l'article et les frais de port que vous aviez payés, dans les 14 jours calendrier, par un virement bancaire en euros. Aucun frais ne vous sera facturé.

En cas d'annulation partielle d'une commande portant sur plusieurs articles, les frais de renvoi demeurent à votre charge et seul le prix du ou des articles renvoyés sera remboursé.

TMB n'accepte aucun envoi contre remboursement, quel qu'en soit le motif.

Si TMB constate ou suppose que le produit a déjà été ouvert, utilisé ou endommagé par la faute de l'acheteur, il se réserve le droit de refuser les produits retournés ou de rembourser seulement une partie du montant payé, pour compenser la perte de valeur. TMB vous en informera par écrit.

Conformément à la législation en vigueur (voir art. VI.53 du Code de Droit économique), aucun droit de retour n'est accepté pour :

- a) les produits qui ont été réalisés par le commerçant conformément aux instructions du consommateur;
- b) les produits qui sont clairement de nature personnelle;
- c) les produits qui, en raison de leur nature, ne peuvent être retournés;
- d) les produits qui se détériorent rapidement ou ont une durabilité limitée;
- e) les produits dont la valeur réelle dépend des fluctuations du marché sur lesquelles l'entreprise n'a aucune influence;
- f) la livraison de journaux ou magazines, à l'exception de contrats pour un abonnement à ce type de publications;
- g) les produits qui sont scellés afin d'empêcher leur copie. En brisant le sceau, le consommateur perd la possibilité de renvoyer le produit.

#### **Art. 8 : Garantie**

Nous garantissons, conformément à la garantie légale (art. 1649bis C. civ. et sq.), que nos produits sont conformes à votre commande et respectent les attentes que vous pouvez légitimement en avoir, en tenant compte des spécifications de chaque produit.

Veillez nous avertir dans les 7 jours calendrier après réception de l'article concerné, par e-mail et de façon détaillée, si vous avez reçu un produit qui est clairement endommagé ou ne correspond pas à votre commande. Dans ce cas, après concertation, TMB échangera le produit ou remboursera le montant de la facture. Les frais de port vous seront remboursés en fonction du montant que vous avez payé; les frais de renvoi vous seront remboursés en fonction des pièces justificatives que vous nous fournirez.

Les défauts qui se manifestent après une période de 6 mois suivant l'achat ne sont pas considérés comme des vices cachés, sauf si le client en apporte la preuve.

#### **Art. 9 : Service clientèle**

Nous espérons que vous êtes à 100 % satisfait de la livraison et du service de TMB Bookshop. Notre service clientèle demeure à votre disposition pour toute information et question par e-mail ou par notre [formulaire de contact](#). Nous nous efforçons de traiter les plaintes et réclamations dans les 7 jours calendrier.

#### **Art. 10 : Charte vie privée**

Vos données personnelles sont traitées par TMB conformément à notre [Déclaration de confidentialité](#).

#### **Art. 11 : Validité et non-renoncement des clauses**

Si une disposition de ces conditions était déclarée invalide, illégale ou nulle, cela ne nuirait en rien et d'aucune façon à la validité, la légalité ou l'applicabilité des autres dispositions de ces conditions générales.

Le renoncement éventuel par TMB, quel qu'en soit le moment, d'exiger l'application de l'un des droits repris dans ces conditions, ou de tout autre droit, ne pourra jamais être considéré comme un renoncement de cette disposition et ne nuira jamais à la validité de ses droits.

#### **Art. 12 : Preuve**

Tout comme TMB, vous acceptez que les communications électroniques et les copies électroniques puissent servir à l'établissement de preuves.

#### **Art. 13 : Droit applicable - litige**

La langue de ce contrat est le français, l'allemand, l'anglais ou le néerlandais, en fonction de votre choix stipulé sur notre site Internet.

Les parties conviennent de régler d'abord et avant tout les éventuels litiges à l'amiable, de façon informelle, avec la plus grande discrétion possible. Si aucune solution n'est trouvée à l'amiable, le litige sera soumis aux tribunaux ordinaires.

Le droit belge est applicable sur tous les contrats que nous concluons avec nos clients, indépendamment de leur domicile. Les cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire d'Anvers sont exclusivement compétents pour prendre connaissance de tout litige découlant de ce contrat ou qui en est relaté et n'est pas résolu selon la procédure à l'amiable précitée.

Si un autre droit était d'application en vertu d'un droit international, l'interprétation des actuelles conditions générales se baserait avant tout sur le Livre VI du Code belge du Droit économique.

Le Service de Médiation pour le consommateur (ombudsman) de l'autorité fédérale est compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litige. Ce service traitera lui-même la demande ou la relaiera vers une entité compétente. Vous pouvez contacter ce Service de Médiation pour le consommateur en cliquant sur le lien <https://www.mediationconsommateur.be/fr>.

En cas de litige transfrontalier, vous pouvez en outre faire appel à la Online Dispute Resolution Platform de l'Union Européenne en cliquant sur le lien <https://ec.europa.eu/odr>.

**Art. 14 : Droits de propriété intellectuelle**

Le contenu et la structure de nos sites Internet, y compris les marques, logos, dessins, données, noms de produits ou d'entreprises, textes, images, logiciels, etc., sont protégés par les droits intellectuels et appartiennent à TMB ou aux tiers ayants droit.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle, des sites Internet TMB et/ou de l'ensemble ou d'une partie des éléments qui en font partie ou y sont affichés est strictement interdite. Aucune partie ne peut être utilisée sans autorisation écrite préalable explicite.

TMB ne garantit pas que toutes les marchandises livrées respectent les droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle de tiers.

**Art. 15 : Responsabilité**

TMB ne peut être tenu responsable de dommages directs ou indirects occasionnés par l'emploi des informations sur ce site Internet, sauf en cas d'erreur grave, de fraude ou d'intention.

Les livres et ouvrages que nous vendons (en particulier les manuels pour ateliers) contiennent des conseils et recommandations qui requièrent des connaissances techniques et/ou peuvent s'avérer dangereux. TMB n'est pas responsable du contenu des livres et ouvrages vendus ni d'autres supports d'information ainsi que de l'emploi qui pourrait en être fait.

TMB ne prodigue aucun conseil de nature technique. Pour d'éventuelles questions ou observations quant au contenu des livres, veuillez contacter directement leur éditeur respectif.

En cas de plainte ou de réclamation sur les commandes ou livraisons, la responsabilité de TMB est toujours limitée à la valeur des marchandises relatives.

**Art. 16 : Force majeure**

TMB ne peut être tenu responsable des dégâts et/ou retards provoqués par des cas de force majeure tels que grèves, un incendie, des dysfonctionnements industriels, coupures de fourniture d'énergie, pannes dans les systèmes de communication, mesures prises par les autorités publiques, livraison tardive par le fournisseur, faillite ou grève du fournisseur, absence ou retard de livraison par le transporteur, etc.

TMB ne donne aucune garantie de bon fonctionnement du site Internet et ne peut d'aucune façon être tenu responsable d'un dysfonctionnement ou d'une indisponibilité temporaire de ce site Internet ni d'une quelconque autre forme de dommage qui pourrait découler de l'accès ou de l'emploi du site Internet.

---