

Condition générale de vente applicables aux ventes à distance

Article 1 – APPLICATION DES CONDITIONS

Dans la suite des présentes conditions générales de vente, le terme « FlowUP » désigne le vendeur aux termes des présentes conditions, à savoir GM ASSOCIATION SRL, dont le siège social et le siège d'exploitation sont situés Rue du Château 95 à 1470 Genappe, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise 0715.399.546.

L'acheteur est défini ci-dessous comme étant la société ou la personne signataire et acceptant les présentes conditions générales de vente. Les renseignements communiqués sur le site Internet, dans les listes de prix ainsi que dans les mails peuvent être modifiés par FlowUP sans préavis, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures. Le seul fait pour l'acheteur de confirmer sur le site Internet de FlowUP avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente en cliquant sur la case s'y rapportant comporte l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par FlowUP, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures.

Article 2 – COMMANDES

2.1 Description des produits.

Les caractéristiques essentielles du produit sont indiquées sur le site Internet.

2.2 Disponibilité des produits.

Vous êtes informé de la disponibilité du produit directement sur le site Internet. Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Toutefois, en cas d'indisponibilité du produit commandé, FlowUP peut vous fournir un bien d'une qualité et d'un prix équivalents ; dans ce cas, si vous exercez votre droit de rétractation, les frais de retour seront à votre charge. Vous conservez toutefois la possibilité de résoudre la vente et de demander le remboursement (celui-ci sera effectué dans un délai maximum de 45 jours à compter de la date de réception du matériel par FlowUP). Pour les produits non stockés dans nos entrepôts, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs.

2.3 Etapes pour conclure le contrat.

Lors de la première commande par Internet, tout nouveau client doit créer un « Compte Client », un identifiant (« login ») et un mot de passe. Lors de chaque validation de commande, vous serez dirigé vers votre compte via une connexion sécurisée rappelant le contenu de votre commande. Votre commande ne sera définitivement enregistrée qu'après la validation finale. Lorsque vous enregistrez la commande, celle-ci parvient à FlowUP via sa boîte mail et la vente est réputée conclue une fois le paiement reçu sur notre compte (accord sur la marchandise et le prix). La prise en compte de votre commande est confirmée par l'envoi d'un courriel à l'adresse électronique indiquée lors de la création du compte client. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations au plus tard au moment de la livraison.

2.4 Annulation de la commande.

Les commandes passées sur notre site Internet sont automatiquement annulées si elles ne font pas l'objet d'un paiement sur notre compte.

Article 3 – PRIX

Les prix figurant sur le site Internet sont indiqués en euros (toutes taxes comprises), hors frais de livraison. Ils sont susceptibles de varier, notamment en cas de fluctuation du cours de la devise par rapport à l'euro. Toutefois, les prix figurant sur votre commande après sa validation et son enregistrement sont fermes et définitifs : si les prix baissent quelques jours après la commande, nous ne pourrions en aucun cas vous dédommager de la différence ; si les prix augmentent, nous nous sommes engagés à vous livrer au prix fixé le jour de la commande, excepté en cas de rupture de stock et donc de nouvel approvisionnement auprès de nos fournisseurs. Le montant des frais de livraison est calculé automatiquement en fonction de chaque commande ; il figure sur le récapitulatif de votre commande, avant enregistrement définitif.

Article 4 – LIVRAISON ET TRANSPORT

FlowUP a choisi comme partenaire de livraison UPS. Pour la Belgique FlowUP propose également Bpost. Les frais de livraison, minimes, sont fonction du poids du colis et du mode d'envoi choisi, incluant une assurance sur la valeur réelle du colis envoyé.

4.1 Délais de livraison.

La livraison s'effectue à l'adresse que vous avez indiquée lors de la passation de la commande. FlowUP s'engage à vous livrer dans les 30 jours maximum à compter du jour suivant celui où votre paiement a été réceptionné. FlowUP n'effectue pas de livraison partielle.

4.2 Retard de livraison.

En cas de retard de livraison, nous vous conseillons de vérifier directement en ligne l'état de votre commande avant de nous contacter, sur le site du transporteur grâce au numéro d'expédition. Nous vous invitons à nous signaler par écrit tout retard de 3 jours ouvrables par rapport au délai de livraison annoncé. De convention expresse, un cas de force majeure ou d'événements tels que lock-out, grève, arrêt de travail total ou partiel dans l'usine de FlowUP ou chez ses fournisseurs, épidémie, guerre, réquisition, incendie, inondation, interruption ou retard dans les transports, mesures légales ou administratives empêchant, restreignant, retardant ou interdisant la fabrication ou l'importation de la marchandise, FlowUP est dégagé de toutes responsabilités à la livraison. FlowUP tiendra l'acheteur au courant en temps opportun, des cas et des événements ci-dessus énumérés. Dans tous les cas, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si l'acheteur est à jour de ses obligations envers FlowUP quelle qu'en soit la cause

4.3 Risques liés au transport.

FlowUP supporte les risques liés au transport jusqu'à la livraison, c'est-à-dire jusqu'à la remise physique de la marchandise au destinataire indiqué au moment de la commande ou à son représentant qui l'accepte, à condition que vous vérifiez les marchandises lors de leur réception en présence du transporteur et signifiez, si besoin était, par écrit sur le bon de transport, les réserves observées selon la procédure décrites ci-dessous.

4.4 Réception des marchandises.

A la réception de la marchandise, il est demandé à l'acheteur de vérifier le bon état du colis et la conformité de la marchandise livrée en présence du transporteur. L'acheteur sera tenu de noter les réserves émises sur le bon de livraison. L'acheteur doit refuser la livraison si la

marchandise est abîmée, manquante ou si le colis a été ouvert ou reconditionné ou présente des scellés d'emballages ouverts. La marchandise acceptée sans réserves par le destinataire au moment de la livraison est réputée arrivée en bon état, conforme à la commande et dans son intégralité, sans préjudice toutefois du maintien au profit de l'acheteur consommateur en cas de vente B2C de la garantie légale en matière de vices cachés, prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil, ou de l'obligation légale de délivrance d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique conforme au contrat, prévue par les articles 1649bis à 1649nonies et 1701/1 à 1701/19 de l'ancien Code civil. Pour toute question ou difficulté que vous pourriez rencontrer, nous vous invitons à nous contacter via courriel à l'adresse contact@gmassociation.be. L'acheteur est tenu de signaler tout problème de réception par écrit, dans les 7 jours calendriers ou dans tout délai impératif supérieur organisé par le droit belge en présence d'une vente B2C (cf. art. 7.5 ci-dessous), à dater de la réception, au siège social de FlowUP ou via l'onglet service après-vente disponible sur notre site Internet.

Article 5 – RECLAMATION ET SERVICE APRES VENTE

Pour toute réclamation, nous vous invitons à contacter nos services via l'onglet du service après-vente. Toutes les réclamations relatives à un défaut des marchandises livrées, à une inexactitude dans les quantités ou à leur référence erronée par rapport à l'offre acceptée ou à la confirmation de la commande par FlowUP, doivent être formulées à FlowUP par courrier recommandé dans un délai de 7 jours calendriers à compter de la réception des marchandises, sans préjudice toutefois du maintien au profit de l'acheteur consommateur de tout délai impératif supérieur organisé par le droit belge en présence d'une vente B2C (cf. art. 7.5 ci-dessous).

5.1 Nécessité d'un numéro de retour.

Le retour des marchandises se fait uniquement par voie postale, sauf mention particulière. Tout retour de marchandise nécessite l'accord préalable de FlowUP (ledit accord préalable n'étant pas requis en cas de vente B2C) et un numéro de retour, lesquels peuvent être obtenus gratuitement via l'onglet Service après-vente sur notre site. Une fois la procédure de retour acceptée par FlowUP (laquelle n'est pas d'application en cas de vente B2C), chaque produit doit être envoyé dans son emballage de transport d'origine ou tout autre conditionnement assurant le bon transport de ce dernier, avec l'étiquette de retour qui lui est propre.

A défaut d'accord de retour (ce qui n'est pas d'application en cas de vente B2C), la marchandise vous sera retournée ou tenue à votre disposition, à vos frais, risques et périls, tous frais de transport, de stockage, de manutention étant à votre charge. Les produits sont renvoyés à votre charge et à vos risques et périls. Nous vous conseillons donc de déclarer la valeur de la marchandise et de souscrire une assurance transport. L'acheteur dispose après l'obtention de l'accord de retour d'un délai de 5 jours ouvrables pour effectuer le retour des marchandises défectueuses chez FlowUP, sans préjudice toutefois du maintien au profit de l'acheteur consommateur de tout délai impératif supérieur organisé par le droit belge en présence d'une vente B2C (cf. art. 7.5 ci-dessous). Les renseignements suivants sont généralement demandés : coordonnées précises, désignation de l'élément ou des éléments concernés, numéro de série, la panne constatée et le numéro de facture correspondant aux pièces décrites. Les marchandises doivent être retournées avec une copie de la facture et le numéro de retour figurant sur le colis dans un délai maximum de 5 jours ouvrables après accord de retour de FlowUP (ce qui n'est pas d'application en cas de vente B2C), à l'adresse suivante : GM ASSOCIATION SRL, Rue du Château 95, 1470 Genappe, Belgique.

5.2 Emballage pour retour.

Tout produit défectueux doit être retourné dans son emballage d'origine ou tout autre conditionnement assurant le bon transport de ce dernier, de manière à assurer le transport du produit dans de bonnes conditions, avec les étiquettes de garantie, tout emballage devant comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires et être accompagné de façon lisible du numéro de retour. Tout produit incomplet ne sera ni repris, ni échangé, ni remboursé. Le retour de logiciels informatiques scellés n'est possible que dans leur emballage d'origine à la condition expresse qu'ils n'aient pas été descellés après livraison.

5.3 Remboursement.

Toute demande de remboursement ne pourra être prise en compte qu'après l'arrivée des produits retournés chez FlowUP selon la procédure de retour indiquée ci-dessus. En cas de retour et de demande de remboursement, les modalités seront les suivantes :

- Colis retourné de la volonté du client : remboursement du produit, frais de retour à la charge du client.
- Colis retourné du fait de la responsabilité de l'entreprise (non-conformité, colis non arrivé...) : remboursement du produit et des frais d'envoi.

Article 6 – FACULTE DE RETRACTATION RESERVEE AUX ACHETEURS CONSOMMATEURS

Dans le cadre d'une vente à distance, l'acheteur consommateur (vente B2C) a le droit de notifier à FlowUP qu'il renonce à l'achat, sauf en présence de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison. Il est tenu de le faire dans les 14 jours calendriers à dater du lendemain du jour de livraison de la marchandise. Toute demande de retour effectuée hors ce délai ne pourra être acceptée. L'acheteur consommateur doit retourner les marchandises dans leur état et dans les conditions d'emballage prévues à l'article 5.2 ci-dessus. La marchandise doit être accompagnée d'une copie de la facture d'achat. Dans le cas de produits qui ont été fabriqués conformément aux spécifications du consommateur, qui sont devenus impropres à la vente par le fait du consommateur ou qui ont été utilisés par lui, il n'est plus possible de renoncer à l'achat. La marchandise qui n'est plus revendable comme neuve en raison de la spécificité du produit, ne peut bénéficier du droit de rétractation, de même les biens qui sont susceptibles de se détériorer rapidement. Tout retour devra avoir été préalablement notifié à FlowUP qui vous communiquera une référence de retour obligatoire permettant d'assurer la bonne identification de votre colis. Le retour des marchandises s'effectue aux frais, risques et périls de l'acheteur. FlowUP se réserve le droit de vérifier l'état de retour de la marchandise endéans les 2 semaines suivant la date de réception. FlowUP dispose de 14 jours suivant celui où elle est informée de la décision du consommateur de se rétracter du contrat, pour rembourser l'achat sans préjudice du fait que FlowUP diffère le remboursement jusqu'à récupération des biens sur la base de l'article 5.3 précité. Les frais de retour restent à charge du client. Les acheteurs professionnels (vente B2B) ne disposent pas de cette faculté de rétractation.

6.1 Exception au droit de rétractation.

L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les contrats suivants :

- Les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, liste non exhaustive : PC Gaming / Professionnels / Watercooling personnalisés.
- Tout autre contrat qui pourrait être conclu entre parties (B2C) et qui constituerait une exception légale au droit de rétraction sur la base du droit belge que FlowUP serait en droit d'invoquer.

6.2 Formulaire de rétractation.

FlowUP met à la disposition de l'acheteur consommateur (vente B2C) le formulaire expressément prévu par la loi, en format téléchargeable [formulaire de rétractation](#) ou imprimable (voir ci-après). L'acheteur consommateur (vente B2C) ne peut toutefois être contraint d'en faire usage.

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION <i>(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)</i> - A l'attention de [l'entreprise insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] : - Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous - Commandé le (*)/reçu le (*) - Nom du (des) consommateur(s) - Adresse du (des) consommateur(s) - Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) - Date (*) Biffez la mention inutile.
--

Article 7 – GARANTIE ET RESPONSABILITE

7.1 Garantie constructeur.

Pour les produits disposant d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique), le client devra contacter directement le constructeur, sans passer par FlowUP, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits, sans préjudice toutefois du maintien au profit de l'acheteur consommateur en cas de vente B2C de la garantie légale en matière de vices cachés, prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil, ou de l'obligation légale de délivrance d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique conforme au contrat, prévue par les articles 1649bis à 1649nonies et 1701/1 à 1701/19 de l'ancien Code civil. FlowUP refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. Les coordonnées des constructeurs sont accessibles depuis le site.

7.2 Responsabilité (uniquement d'application en dehors de toute vente B2C).

FlowUP offre sa responsabilité davantage détaillée dans les présentes conditions générales de vente pendant une durée maximale de 11 mois, sauf stipulations contraires. Les logiciels, les jeux vidéos, les livres, les consommables, les cartouches, et les supports de stockage de données (CD, DVD...) ne tombent pas sous la responsabilité de FlowUP. Les batteries, les moniteurs LCD, les écrans de portables tombent sous la responsabilité de FlowUP dans les durées limites de la garantie constructeur. Les défauts de pixels des écrans tft ne

constituent des vices de fabrication que s'ils divergent des spécifications et tolérances annoncées par le constructeur.

7.3 Limitation de responsabilité (uniquement d'application en dehors de toute vente B2C).

La responsabilité de FlowUP est limitée à la réparation, au remplacement ou à un remboursement en valeur des marchandises reconnues défectueuses par FlowUP, en tenant compte de l'usage qui en a été fait et ceci au libre choix de FlowUP. FlowUP s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses. La responsabilité de FlowUP ne couvre donc pas les frais de main d'œuvre, ni ceux qui résultent des opérations de démontage, de remontage et de transport. La responsabilité de FlowUP est inapplicable si les numéros de série sont abîmés, déplacés ou supprimés. Si le matériel retourné n'est pas défectueux, un frais de test calculé sur la base d'un taux horaire de 48,40 € tva sera facturé au client, avec un minimum de 15 € tva.

7.4 Exclusion (uniquement d'application en dehors de toute vente B2C).

Sont exclus de la responsabilité du FlowUP : les dommages d'origine externe, les dommages consécutifs à une utilisation non conforme des produits, les dommages consécutifs à l'intervention d'un réparateur non agréé par FlowUP ou le constructeur. FlowUP ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la perte ou de l'altération des données ou programmes présents sur les matériels ou supports (disquettes, disques durs...) qui sont retournés pour une intervention technique, que les produits soient sous garantie ou non. FlowUP s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses. FlowUP ne peut être tenu pour responsable des problèmes de compatibilité des pièces informatiques qu'il fournit. Si le matériel ne peut être remplacé par un matériel identique, il sera proposé au client un matériel équivalent ou supérieur. En cas de faillite ou impossibilité de fourniture du constructeur, le client ne peut se retourner contre FlowUP, laquelle n'assumera aucune responsabilité en matière de responsabilité sur les produits de ce constructeur.

7.5 Vente B2C.

L'acheteur consommateur bénéficie de la garantie légale en matière de vices cachés, prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil, ou de l'obligation légale de délivrance d'un bien, d'un contenu numérique ou d'un service numérique conforme au contrat, prévue par les articles 1649bis à 1649nonies et 1701/1 à 1701/19 de l'ancien Code civil. L'acheteur consommateur est tenu d'informer par lettre recommandée FlowUP de l'existence du vice caché ou du défaut de conformité dans un délai de 2 mois à compter du jour où l'acheteur a constaté le vice ou le défaut. A défaut de respecter ce délai de dénonciation, l'acheteur sera déchu de tout droit à l'encontre de FlowUP.

Article 8 – RESERVE DE PROPRIETE

Les marchandises qui vous seront livrées et facturées resteront la propriété de FlowUP jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des marchandises par FlowUP, la restitution étant immédiate et les marchandises livrées à vos frais, risques et périls.

Article 9 – PAIEMENT

9.1 Modes de paiement.

Les paiements doivent être effectués de telle manière que FlowUP puisse disposer des sommes le jour de l'établissement de la facture. Le paiement s'effectue, sauf stipulations particulières sur le site Internet, préalablement par virement.

9.2 Retard de paiement.

En l'absence de paiement en temps opportun, des intérêts de retard seront dus sans mise en demeure préalable, à concurrence de 10% sur une base annuelle, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 15% du principal ou du solde dû (ladite indemnité devant être considérée comme réciproque au profit de l'acheteur consommateur en cas de vente B2C). En cas de recours à la voie contentieuse, FlowUP est en droit de réclamer à l'acheteur le remboursement des frais de toute sorte liés aux poursuites judiciaires dans les limites légales applicables.

9.3 Paiement en plusieurs fois avec Alma.

Le paiement en plusieurs fois/différé est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.

Montant des achats :

- P2X : Seuls les achats entre 50 € et 4 000 € sont éligibles au paiement avec Alma.
- P3X : Seuls les achats entre 50 € et 4 000 € sont éligibles au paiement avec Alma.
- P4X : Une loi belge est entrée en vigueur empêchant d'étaler le paiement au-delà de 60 jours, nous ne pouvons plus proposer d'étaler le paiement au-delà de 3 mensualités en conséquence.

Frais : Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions légales d'application.

Résiliation : toute résiliation des conditions générales de vente qui lient FlowUP et le client, entraîne la résiliation des conditions générales d'utilisation entre Alma et le client.

Article 10 – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Tout différent relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat régi par les présentes conditions générales de vente est réglé sur la base du droit belge et tenant compte de la compétence exclusive des tribunaux du siège social de FlowUP.