

# **CGV DE HORNBAACH pour le commerce en ligne (Luxembourg)**

Version: 09.01.2024

## **A. Généralités**

### **1. Champ d'application et validité des CGV de HORNBAACH pour le commerce en ligne**

1. Lors de l'achat de produits ou d'autres prestations auprès de la société HORNBAACH Baumarkt Luxembourg S.à r.l (ci-après : « HORNBAACH ») à l'aide de la fonction « Commander en ligne » de la boutique en ligne à l'adresse « [www.hornbach.lu](http://www.hornbach.lu) », les règles des parties A et B s'appliquent.
2. Lors de l'achat de produits ou d'autres prestations auprès de la société HORNBAACH Baumarkt Luxembourg S.à r.l (ci-après : « HORNBAACH ») à l'aide de la fonction « Réserver et retirer » de la boutique en ligne à l'adresse « [www.hornbach.lu](http://www.hornbach.lu) », les règles des parties A, B et C s'appliquent.
3. L'utilisation des autres services de [hornbach.lu](http://hornbach.lu) est régie exclusivement par les dispositions des parties A et D des présentes conditions générales.
4. Des conditions divergentes, contraires ou complémentaires du partenaire contractuel s'appliquent uniquement si HORNBAACH ait expressément accepté l'application de celles-ci. Cette obligation d'acceptation s'applique également dans le cas où HORNBAACH accepte sans réserve le paiement en connaissance des conditions du partenaire contractuel.

## **2. Coordonnées**

HORNBAACH Baumarkt Luxembourg S.à r.l  
Brico-Déco-Jardin  
43, Rue du Puits Romain  
L-8070 Bertrange  
Téléphone : + 352 316655-0  
Télécopieur : + 352 316655-480  
Courriel : [onlineshop@hornbach.lu](mailto:onlineshop@hornbach.lu)

R.C.S. Luxembourg B 63906  
Capital social : 15 000 EUR  
Numéro d'autorisation d'établissement : 86837/B  
Numéro d'identification à la TVA : LU 17 48 63 67

### **3. Droit applicable, langue du contrat, lieu d'exécution, tribunal compétent**

1. Le droit luxembourgeois s'applique exclusivement à toute relation contractuelle existant le cas échéant avec HORNBAACH, ainsi qu'à toute obligation précontractuelle, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).
2. La langue du contrat est l'allemand ou le français.
3. Si le client est un commerçant au sens du Code de commerce ou une personne morale (ci-après : un « professionnel »), le lieu d'exécution du contrat et d'éventuels droits de réparation est fixé au siège de HORNBAACH.
4. Tous les litiges pouvant découler des présentes conditions générales ou du contrat soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Luxembourg-Ville.

### **4. Règlement des litiges**

1. Information relative au règlement européen relatif au règlement en ligne des litiges  
Selon le droit applicable, HORNBAACH est tenu d'informer les consommateurs de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges qui peut être utilisée pour régler les litiges sans devoir faire appel à une juridiction. La Commission européenne est responsable de la mise en place de la plateforme. La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges se trouve sous le lien <http://ec.europa.eu/odr>.

Cependant, HORNBAACH informe ne pas être disposée à participer à une procédure de règlement des litiges dans le cadre de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

HORNBAACH offre cependant au client les possibilités de contact par téléphone au 316655-0 ou par le formulaire de contact <https://www.hornbach.lu/shop/contact/formulairecontact.html>.

2. Information en vertu du Code de la Consommation

HORNBAACH ne prend pas part aux procédures de règlement des litiges devant une commission d'arbitrage des consommateurs.

### **5. Compte visiteur et compte client**

1. Une commande pour livraison ou une réservation pour retrait en magasin ne peut être effectuée qu'en s'inscrivant à un compte d'invité unique ou à un compte d'utilisateur permanent (« compte client »). L'utilisation d'autres services de HORNBAACH n'est que possible par l'enregistrement d'un compte client.

2. Seules les personnes physiques et les personnes physiques dûment autorisées peuvent s'inscrire en tant que représentants de personnes morales majeures et ayant la pleine capacité juridique.
3. Pour confirmer l'inscription, le client recevra un lien à l'adresse électronique qu'il a fournie ; en cliquant sur ce lien l'inscription est confirmée (procédure de double opt-in).
4. La création d'un compte utilisateur implique l'acceptation de la validité des présentes conditions générales pour les achats futurs.
5. Si le client crée un compte utilisateur permanent (« Compte client »), le client choisit lui-même un mot de passe lors de l'inscription, avec lequel il pourra se « connecter » à l'avenir. Le client est tenu de garder son mot de passe confidentiel et de ne pas le transmettre. Si le client a une raison de supposer que d'autres personnes connaissent son mot de passe, il est tenu de le modifier immédiatement et d'en informer HORNBAACH.
6. Une fois le compte client créé, l'utilisation des fonctions liées dans le cadre mis à disposition par HORNBAACH à ce moment-là est possible ; il n'existe cependant pas de droit à cette prestation supplémentaire, et la disponibilité n'est pas garantie.
7. Dès que le client demande l'effacement de ses données clients et/ou de son compte client, l'utilisation par le client n'est plus possible (si cela n'est pas demandé au moyen d'une fonction de compte client correspondante : après traitement correspondant par HORNBAACH). En conséquence, HORNBAACH supprime le compte client correspondant. Par ailleurs, HORNBAACH est en droit de supprimer les comptes clients n'ayant pas été utilisés depuis plus de 4 ans.

## **6. Code de conduite**

### **1. Protection des données**

HORNBAACH traite les données clients de manière responsable. Les données à caractère personnel sont exclusivement utilisées dans le cadre des dispositions légales relatives à la protection des données, par exemple les dispositions luxembourgeoises en matière de protection des données ou le règlement européen général sur la protection des données (RGPD).

Les collaborateurs et sous-traitants de HORNBAACH sont tenus de respecter les dispositions en matière de protection des données.

Vous pouvez consulter à tout moment les informations sur la nature, le périmètre et les finalités de collecte et d'utilisation de vos données à caractère personnel,

ainsi que sur vos droits, à l'adresse <https://www.hornbach.lu/nos-services/politique-de-protection-des-donnees-personnelles/>.

## 2. Garantie des prix durablement bas

Dans le cadre de sa philosophie du prix le plus bas, HORNBAACH offre à ses clients une garantie des prix durablement bas.

## **B « Commander en ligne »**

### **1. Commande, limitation quantitative, conclusion du contrat, conservation du texte du contrat**

1. Le client peut soumettre une offre contraignante pour les produits et services présentés dans la boutique en ligne en envoyant une commande. Le client peut sélectionner différents articles en cliquant sur le bouton « Ajouter au Panier ». La procédure de commande se poursuit par un clic sur le bouton « à la caisse » et par la saisie des données demandées lors de la procédure de commande. Avant de conclure la commande, le client a la possibilité de vérifier l'absence d'erreurs de saisie dans sa commande et de les corriger en cliquant sur le lien « Modifier », associé à chaque produit choisi. La procédure de commande se termine en cliquant sur le bouton « Acheter maintenant ». La commande ne peut être expédiée que si les champs obligatoires sont remplis et si la case à gauche de la déclaration « *Oui, j'accepte les CGV et les informations sur le droit de rétractation et j'ai pris connaissance de la politique de confidentialité de la société HORNBAACH Baumarkt Luxemburg S.à.r.l* » a été cochée.
2. En cliquant sur le bouton « Acheter maintenant », le client reçoit automatiquement par e-mail une confirmation de commande d'HORNBAACH.
3. Afin de pouvoir servir de manière fiable et complète les artisans et les clients de projets au sujet de leurs projets, HORNBAACH ne propose en principe\* que des quantités limitées de tous ses produits.

Pour les artisans, les commerçants et les personnes morales de droit public, cette limitation se réfère à leurs besoins concrets pour le déroulement régulier de leurs propres projets artisanaux immédiats, sans stockage supplémentaire et non pas pour une simple revente.

Pour tous les autres clients, HORNBAACH ne propose en principe la marchandise qu'en quantités usuelles pour un ménage.

Les articles peuvent être commandés par le client et les personnes qui lui sont assimilées dans un délai de 14 jours calendaires, au maximum dans la quantité susmentionnée, que ce soit via la fonction "Commander en ligne" ou "Réserver et retirer". Les commandes supplémentaires qui entraînent un dépassement de la quantité maximale ne sont pas autorisées pendant la période susmentionnée, tout

comme les achats supplémentaires dans le commerce stationnaire. Afin d'éviter les abus, cela s'applique également

- entre les personnes du ménage du premier acheteur ainsi que
- entre les personnes morales et leurs représentants légaux
- ainsi qu'aux commandes de tiers dans le but de les faire parvenir à une personne soumise à un blocage de commande au moment de la commande du tiers de la même manière.

\*Si un client souhaite néanmoins acheter des quantités plus importantes, cela est possible en cas d'accord de l'interlocuteur responsable via [entwicklung-profi@hornbach.com](mailto:entwicklung-profi@hornbach.com). En passant une commande pour des quantités qui diffèrent des quantités en principe autorisées, le client déclare de manière formelle qu'il a obtenu l'accord correspondant de son interlocuteur.

Même si la limitation des quantités est respectée, HORNBACH n'est pas obligée d'accepter l'offre du client de conclure le contrat.

#### **4. La conclusion d'un contrat se fait exclusivement de la manière suivante:**

L'offre n'est acceptée par HORNBACH que si et dès que HORNBACH confirme l'envoi du produit au moyen d'un message d'expédition ou si HORNBACH déclare expressément l'acceptation du contrat après la confirmation de la commande. Cette décision d'acceptation de la commande intervient au plus tard dans les 5 jours calendaires suivant l'envoi de la commande par le client. Si la décision n'est pas prise dans ce délai, le client n'est plus lié par sa déclaration contractuelle.

5. HORNBACH n'est pas obligée d'accepter l'offre, voire est en droit d'annuler le contrat de plein droit lorsque le prix indiqué est manifestement erroné. Lorsque le prix indiqué en ligne est 40% inférieur au prix affiché en magasin ou à la moyenne des prix usuellement affichés en ligne par d'autres sociétés, le prix est considéré comme étant manifestement erroné.

#### **6. HORNBACH ne conserve pas le texte du contrat pour vous.**

## **2. Prix, paiement, facture**

1. Tous les prix sont indiqués en euros (€) et sont des prix bruts, ils comprennent donc déjà la taxe sur la valeur ajoutée légale.
2. Le paiement peut être effectué par carte de crédit, par paiement anticipé sous forme de virement, PayPal, Google Pay ou par paiement en magasin, dans la mesure où le moyen de paiement est disponible pour la commande en cours.
3. En cas de paiement via Google Pay, il faut tenir compte des points suivants : les clients ont besoin d'un compte Google, d'un moyen de paiement approuvé pour le compte, d'un appareil mobile avec le système d'exploitation Android et de l'application Google Pay. Pour de plus amples informations sur la configuration et le paiement via Google Pay, veuillez consulter les conditions de Google.

4. En cas de paiement par carte de crédit, la carte est débitée au plus tôt lors de l'envoi des produits, en cas de paiement par Paypal dès que le virement est effectué. Cela s'applique également lorsque ces moyens de paiement sont utilisés via Google Pay.
5. Afin de vérifier le crédit et de surveiller la solvabilité, HORNBAACH procède à un échange de données avec d'autres prestataires de service en matière de crédit et de paiement. HORNBAACH se procure des informations sur le comportement de paiement et la solvabilité du client auprès de ses prestataires sur la base d'une procédure mathématique statistique utilisant les données d'adresse. Si HORNBAACH souhaite réaliser un examen de solvabilité, votre consentement sur ce point sera demandé avant qu'il ne soit réalisé.
6. HORNBAACH et le client conviennent par les présentes que les factures sont envoyées par voie électronique.

### **3. Livraison**

1. La livraison est effectuée par transporteur ou service de colis. La nature de la livraison dépend du ou des articles commandés et est proposée par HORNBAACH avant la conclusion du contrat. La livraison est effectuée à l'adresse au Luxembourg indiquée par le client. Sauf convention contraire, le transport par transporteur comprend la livraison de la marchandise sur route praticable pour les camions dans un véhicule jusqu'au lieu de déchargement, mais pas le transport supplémentaire jusqu'au lieu d'utilisation ou de stockage. Le risque de perte ou de dégradation fortuites des produits vendus est transféré pour les entreprises lors de la remise à celles-ci ou à une personne habilitée à réceptionner, ou bien en cas d'expédition dès la livraison de la marchandise à un transporteur habilité.
2. Le délai de livraison est personnalisé, vous le trouverez directement sur le produit. Le délai de livraison indiqué sur le produit commence :
  - en cas de paiement anticipé en magasin ou de paiement anticipé par virement le premier jour ouvré suivant la réception du paiement par HORNBAACH en cas de paiement par PayPal – et également via Google Pay –, le premier jour ouvré suivant le passage de l'ordre de paiement,
  - avec les autres moyens de paiement – et également via Google Pay –, le premier jour ouvré après réception de la commande.
3. La livraison des paquets s'effectue du lundi au samedi, sauf jours fériés. L'expédition des livraisons s'effectue les jours ouvrés, du lundi au vendredi, sauf jours fériés.

#### **4. Dommages causés par le transport, défauts**

Si le client devait constater des défauts manifestes de toute nature sur l'emballage ou les produits lors de la livraison, le client est tenu de les signaler par écrit à HORNBAACH rapidement après réception de la marchandise. Le client doit faire confirmer par écrit les dommages manifestes visibles extérieurement causés par le transport lors de la remise de l'envoi par le livreur. Les droits et obligations légaux du client n'en sont pas limités.

#### **5. Droits en cas de défaut, responsabilité**

1. Les droits en cas de défauts sont régis par les dispositions légales, sauf convention contraire ou disposition contraire convenue ci-après.
2. HORNBAACH est responsable vis-à-vis du client pour d'autres droits que ceux liés aux défauts (voir le paragraphe 1. à ce sujet) en cas d'intention délibérée ou de négligence grave, dans les cas de responsabilité sans faute (par exemple garantie, responsabilité en vertu de la loi relative à la responsabilité du fait des produits défectueux (articles L.212-1 à L.212-9 du Code de la consommation), en cas d'atteintes à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, en cas de manipulations non autorisées, en cas de dol ou en cas de violation d'obligations contractuelles essentielles d'après la loi. Une obligation contractuelle essentielle est une obligation dont la satisfaction permet l'exécution conforme du contrat et dont l'autre partenaire contractuel peut raisonnablement espérer le respect. Par ailleurs, la responsabilité d'HORNBAACH vis-à-vis du client est exclue.

#### **6. Rétractation**

1. Les consommateurs ont un droit de rétractation de deux semaines sans devoir indiquer de motif. D'éventuels frais de livraison et/ou de transport causés par l'exercice du droit de rétractation sont à la charge de l'acheteur.
2. Le consommateur peut révoquer par écrit la déclaration contractuelle dans un délai de deux semaines sans indiquer de motifs (p. ex. courrier, télécopieur, courriel) ou bien, si les produits lui sont remis avant l'expiration du délai, en les renvoyant. Le délai commence à la réception de cette information par écrit, mais pas avant la réception des produits chez le destinataire (en cas de livraison répétée des mêmes produits, pas avant la réception de la première livraison partielle), et pas avant que nos obligations d'information ne soient remplies conformément aux dispositions du droit civil ou du code de la consommation. L'envoi dans les délais de la rétractation ou des produits suffit à maintenir le délai de rétractation. La rétractation doit être adressée à : [onlineshop@hornbach.lu](mailto:onlineshop@hornbach.lu)
3. Conséquences d'une rétractation

En cas de rétractation effective, les prestations reçues de part et d'autre doivent être restituées et le cas échéant, les bénéfices tirés (par exemple intérêts) doivent être transmis. Si vous ne pouvez pas nous restituer tout ou partie de la prestation reçue ou uniquement en mauvais état, vous devez nous rembourser la valeur, le cas échéant. Au moment de la remise des produits, cela ne s'applique pas si la dégradation du produit est exclusivement imputable à sa vérification, comme cela aurait été possible pour vous par exemple dans le magasin. Par ailleurs, vous pouvez éviter l'obligation de remboursement de la valeur pour une dégradation causée par la mise en service conforme aux instructions de l'objet, si vous utilisez ce dernier sans considérer qu'il vous appartienne et si vous mettez tout en œuvre pour prévenir sa dépréciation. Les objets pouvant être renvoyés sous forme de colis doivent être renvoyés à nos risques et périls. Le renvoi est gratuit pour vous. Les produits ne pouvant être envoyés sous forme de colis sont enlevés chez vous. Il n'existe pas de droit de rétractation pour les contrats suivants :

- les contrats de livraison de marchandises qui ne sont pas préfabriquées et pour lesquelles une sélection ou définition personnelle du consommateur est nécessaire pour la fabrication, ou si elles sont clairement conçues sur mesure pour les besoins personnels du consommateur,
- les contrats de livraison de marchandises qui sont rapidement périssables ou dont la date de péremption serait rapidement dépassée,
- les contrats de livraison de marchandises scellées qui ne peuvent être reprises pour des raisons de protection sanitaire ou d'hygiène si leur sceau a été retiré après la livraison.

## **7. HORNBAACH : Droit de retour**

1. HORNBAACH offre au client un droit de retour contractuel de 30 jours pour presque tous les articles. À l'expiration du droit de rétractation légal de 14 jours, le client peut donc renvoyer l'article à HORNBAACH pendant un délai de 16 jours supplémentaires ou le rapporter dans le magasin HORNBAACH au Luxembourg, si
  - i. l'article n'a pas été utilisé et n'est pas endommagé, et
  - ii. s'il est restitué complet dans son emballage d'origine avec le bon de livraison, et
  - iii. si le droit de rétractation n'est pas exclu pour l'article conformément aux informations sur le droit de rétractation.
2. Les conséquences de la rétractation mentionnées dans les informations sur le droit de rétractation s'appliquent sans restriction à ce droit de retour contractuel.
3. Le retour peut être effectué en envoyant l'article à l'adresse de retour jointe à l'envoi ou en le rapportant au magasin. Si l'envoi ne comprenait pas d'adresse de retour, le client peut obtenir l'adresse de retour auprès du Centre de Service



d'HORNBAACH à l'adresse [onlineshop@hornbach.lu](mailto:onlineshop@hornbach.lu) ou par téléphone au 352 316655-0 (seuls les frais de communication sont facturés au client).

4. Les autres droits du client, par exemple les droits en cas de défaut ou le droit de rétractation, n'en sont pas affectés.

## **8. Réserve de propriété**

1. HORNBAACH se réserve la propriété des produits vendus jusqu'au paiement intégral du prix d'achat, des intérêts et frais et jusqu'à ce que le contrat soit conclu conformément à l'article B.1.
2. Les chèques ou ordres de virement ne sont acceptés que lorsqu'ils sont effectivement réglés.
3. Le client supporte le risque de perte, de vol, de dommage ou de destruction, quel qu'en soit le motif, depuis la remise de la marchandise.
4. Sans autorisation écrite expresse d'HORNBAACH, le client a l'interdiction de revendre les produits soumis à cette réserve de propriété avant le paiement intégral du prix d'achat, voire avant la conclusion du contrat à l'article B.1.

## **C. « Réserver et retirer »**

### **1. Généralités**

Grâce à la fonction « Réserver et retirer », le client peut réserver des produits dans un magasin HORNBAACH. Pour ce faire, le client indique d'abord le magasin puis les produits souhaités et enfin la date de retrait de son choix. Le client peut payer les marchandises en ligne, si cela lui est précisé, ou bien seulement en magasin lors du retrait des marchandises. Les produits sont ensuite mis à la disposition du client à la sortie marchandises.

### **2. Conclusion du contrat**

1. Si le mode de paiement « paiement au magasin » est sélectionné lors de la réservation, alors aucun contrat de vente des marchandises n'est conclu sur le site Internet. HORNBAACH décide de la conclusion d'un contrat dans le magasin HORNBAACH sélectionné dans le cadre du retrait et du paiement.

2. Si le client choisit un mode de paiement autre que « paiement au magasin » dans le cadre de la réservation, il peut faire une offre ferme en envoyant une réservation, à condition que la marchandise soit indiquée comme disponible dans le magasin sélectionné par le client et qu'elle soit déjà payée en ligne.

Le client peut sélectionner différents articles en cliquant sur le bouton « Réserver & retirer ». La procédure de réservation se poursuit par un clic sur le bouton « Vers la réservation » dans le panier et par la saisie des données demandées lors de la procédure de réservation. Avant de conclure la réservation, le client a la possibilité de vérifier l'absence d'erreurs de saisie dans sa réservation et de les corriger en cliquant sur le lien « Modifier », associé à chaque produit choisi. La procédure de réservation se termine en cliquant sur le bouton « Acheter maintenant ». En cliquant sur le bouton « Acheter maintenant », le client reçoit automatiquement par e-mail une confirmation de réservation de HORNBAACH.

HORNBAACH décide de la conclusion d'un contrat dans le magasin HORNBAACH sélectionné dans le cadre du retrait et du paiement.

À tout autre égard, les conditions de la section B s'appliquent en conséquence.

### **3. Modalités de paiement**

Avec le service « Réserver & retirer », il est possible d'effectuer un paiement des marchandises via le site Internet, à condition que cela soit précisé au client. Dans tous les cas, un paiement des marchandises peut être effectué lors du retrait au magasin HORNBAACH sélectionné par le client, avec les moyens de paiement acceptés sur place.

## **D. Autres services**

### **1. « Appli HORNBAACH »**

1. L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser « l'appli HORNBAACH » (ci-après dénommée le « Logiciel ») à des fins racistes, discriminatoires, pornographiques ou portant atteinte à la protection de l'enfance, avec des directives extrêmes d'un point de vue politique ou dans tout autre but contraire à la loi ou allant à l'encontre des directives réglementaires.
2. L'utilisateur s'engage à ne pas télécharger dans le Logiciel des photos contenant des données à caractère personnel. Ce type de données concerne

notamment toutes les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. On définit comme identifiable une personne physique pouvant être identifiée directement ou indirectement en particulier par référence à un identifiant tel qu'un nom ou un numéro d'identification, à des données concernant un lieu, à un identifiant en ligne ou à une ou plusieurs caractéristiques particulières exprimant l'identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique. Dans le cas d'espèce, les exemples sont des photos représentant des personnes ou des contenus de documents avec des informations concernant des personnes.

## **2. Reçu électronique HORNBAACH**

1. Le « reçu électronique HORNBAACH » est un service de HORNBAACH, à la disposition de tous les clients ayant un compte client HORNBAACH sur [hornbach.lu](https://hornbach.lu) (ci-après dénommés « utilisateurs ») selon les dispositions suivantes.
2. L'enregistrement d'un achat effectué dans un magasin de bricolage et de jardinage HORNBAACH luxembourgeois dans le compte client comme reçu électronique HORNBAACH est possible jusqu'à un an avec effet rétroactif (date du justificatif).
3. L'utilisateur n'est autorisé à enregistrer sur son compte client que les reçus de caisse de ses propres achats, des achats effectués en son nom par des tiers et des achats effectués par des personnes vivant dans son foyer.
4. Un reçu électronique HORNBAACH est déposé dans le compte client sous « Mes reçus de caisse » en saisissant le code barres sur le reçu de caisse papier HORNBAACH à l'aide de la fonction scan de l'appli HORNBAACH ou en saisissant le numéro du code barres dans le champ de saisie du compte client HORNBAACH et en indiquant le montant total (total du reçu).
5. L'utilisateur peut lui-même supprimer des reçus électroniques HORNBAACH du compte client HORNBAACH à tout moment dans le compte client. En supprimant le compte client (cf. A. 5. g), tous les reçus électroniques HORNBAACH s'y trouvant sont également supprimés.
6. Le reçu électronique HORNBAACH n'est pas un document reconnu fiscalement. HORNBAACH n'est pas responsable des inconvénients éventuels au cas où l'utilisateur ne conserve pas le reçu de caisse original.

7. HORNBAACH se réserve le droit de modifier, de suspendre ou de mettre fin au système de reçu électronique HORNBAACH. Les utilisateurs en seront informés en temps utile, généralement trois mois à l'avance, par courriel.
8. Il n'existe pas un droit à l'affichage permanente des reçus électroniques HORNBAACH dans le compte client HORNBAACH.