



UNDO srl
Chaussée de La Hulpe 177, boîte 11
B-1170 Bruxelles

Numéro du Service clientèle: 1989 ou +32490461999
support@undo.be
www.undo.be

Date : 01/04/2023

Informations consommateurs

1. Général

Sauf en cas de "force majeure", le délai de livraison des marchandises est de 3 jours minimum et 30 jours maximum et le délai de livraison des services est de 2 jours minimum et 10 jours maximum.

Les biens neufs achetés par les consommateurs sont soumis à une garantie de 2 ans conformément au Code civil belge. Les biens d'occasion achetés par les consommateurs sont soumis à une garantie de 2 ans conformément à la politique du revendeur.

2. Plainte

En cas de plainte, les clients peuvent contacter le service clientèle d'UNDO, téléphone +32 490 46 19 99 / email : info@undo.be ou le service de médiation des télécommunications (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles, tél. +32 2 223 09 09, klachten@ombudsmantelecom.be) ou par la plateforme de résolution des litiges en ligne (<http://ec.europa.eu/odr>).

3. Droit de retractation

1. Si le contrat est conclu à distance ou en dehors des locaux d'UNDO ou de ses agents agréés, le client "consommateur" a le droit de se retracter du contrat, sans donner de raison, dans un délai de 14 jours calendaires. Ce droit n'est ouvert qu'aux personnes physiques qui agissent à des fins qui ne relèvent pas de leur activité professionnelle.

2. Le délai de rétractation expire 14 jours civils après le jour de la livraison des biens si le contrat porte sur la vente de biens et 14 jours civils après le jour de la conclusion du contrat si le contrat est un contrat de service ou porte sur un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support physique.
3. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit informer UNDO de sa décision de se rétracter du contrat au moyen d'une déclaration non équivoque. Pour ce faire, le client peut contacter le service clientèle d'UNDO au 1989 (numéro gratuit à partir d'un téléphone portable UNDO) ou au +32 490 46 19 99 à partir d'un autre appareil (tarif local), envoyer un e-mail à info@undo.be ou envoyer sa décision par courrier au service clientèle d'UNDO, Chaussée de La Hulpe 177, Boîte 11, B-1170 Bruxelles. Le client peut, sans y être obligé, utiliser le formulaire de rétractation standard figurant en annexe. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le client envoie la notification de sa décision d'exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.
4. Si le client se rétracte du contrat, il récupère tous les paiements qu'il a déjà effectués à ce moment-là, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires liés à son choix d'un mode de livraison autre que le mode de livraison standard moins coûteux proposé par UNDO). Les frais d'installation qui ont été réservés avant la rétractation afin de fournir des services au client ne sont pas remboursés. Si le contrat est un contrat de service et que le client a demandé l'exécution des services pendant le délai de rétractation, un montant correspondant aux services déjà fournis au moment où le client a informé UNDO qu'il exerçait son droit de rétractation pourra être facturé.
5. Le remboursement est effectué au plus tard 14 jours calendriers après qu'UNDO a été informée de la décision du client de se rétracter du contrat. En cas de vente de marchandises, UNDO peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait récupéré les marchandises ou jusqu'à ce que le client ait démontré qu'il a retourné les marchandises, selon l'événement qui survient en premier.
6. Pour ledit remboursement, UNDO adopte le mode de paiement que le client a utilisé pour la transaction initiale, sauf si le client consent à l'utilisation d'un autre mode de paiement. Aucun frais supplémentaire ne sera facturé au client pour ce remboursement.
7. Si le client a reçu des biens en vertu du contrat, il est tenu de contacter UNDO afin d'obtenir des instructions pour organiser leur renvoi. Les marchandises doivent être renvoyées aux frais du client et au plus tard 14 jours civils après que le client ait notifié à UNDO sa décision de se rétracter. Les marchandises doivent être retournées intactes et dans leur emballage d'origine.



8. Le client est responsable de la vérification de la nature, des caractéristiques et du bon fonctionnement des biens ainsi que de toute perte de valeur des biens due à une utilisation inappropriée et.
9. En cas de livraison de contenu numérique non fourni sur un support physique, le client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation si l'exécution a commencé avec son consentement préalable.

4. Résiliation du contrat

Sauf accord contraire du client, le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le client peut résilier le contrat à durée indéterminée à tout moment par écrit. Si le client a reçu, gratuitement ou à prix réduit, un produit dont l'acquisition était liée à sa souscription à un contrat à durée déterminée, il peut lui être demandé de verser une indemnité supplémentaire.

Version : Avril 2023