

A. Conditions générales Lidl.be

Article 1 : Définitions

Selon les termes de ces conditions générales, on désigne par :

« Lidl » : Lidl Belgium GmbH & Co. KG, une société de droit allemand possédant son siège social à 74172 Neckarsulm (République Fédérale d'Allemagne), Stiftsbergstrasse 1, une succursale en Belgique au 9820 Merelbeke, Guldensporenpark 90, Bloc J, de numéro d'entreprise 0451.881.923 et inscrite au registre des personnes morales de Gand.

Vous pouvez également consulter nos coordonnées légales [ici](#).

« Utilisateur » : toute personne physique individuelle ou personne juridique individuelle qui utilise le site Internet

« Client » : (i) tout utilisateur qui achète des Articles en qualité de consommateur, c'est-à-dire pour des objectifs situés en dehors de son activité commerciale, d'entreprise, artisanale ou autrement professionnelle au sens du Livre I du Code de droit économique et (ii) tout utilisateur qui achète des Articles au titre du conseil d'entreprise, c'est-à-dire la personne physique ou morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations.

« Parties » : Lidl et le Client réunis.

« Articles » : objets mis à la vente sur le site Internet et dont la vente constitue l'objectif de ces conditions générales. Il s'agit entre autres d'objets tels que des produits alimentaires, des boissons, des vêtements, des articles de literie, des produits électroniques, d'éclairage, etc.

« Site web » : www.lidl.be

Article 2 : Champ d'application

2.1. Ces conditions générales s'appliquent à l'utilisation du site Internet mis à disposition par Lidl et à toutes les transactions en ligne entre Lidl et le client.

Si l'utilisateur ou le client souhaite contacter Lidl dans le cadre de l'utilisation du site Internet, ou dans le cadre d'une transaction en ligne, il peut le faire en ligne ou par téléphone de la manière suivante :

Prise de contact en suivant ce lien : <https://service.lidl.be/SelfServiceBE>

Numéro de téléphone : 02 320 6000 (tarif zonal)

Accessibilité :

Du lundi au vendredi : 8h30 à 17h00.

Pas disponible le samedi et le dimanche.

2.2. Les présentes conditions générales du site Internet, et les conditions auxquelles il est explicitement fait référence (telles que la « [Déclaration relative à la protection de la vie privée](#) » et la « [Déclaration relative aux cookies](#) ») et les conditions d'utilisation « [My Lidl Account](#) » vous fournissent des informations sur Lidl et sur la manière dont vous pouvez consulter le site Internet et ses conditions d'utilisation. Prenez le temps de lire ces documents étant donné que ces dispositions peuvent être importantes pour vous.

2.3. En consultant le site Internet, vous marquez votre accord explicite sur les conditions générales actuelles. Si, après avoir lu les conditions générales, vous n'acceptez pas son contenu, il vous est demandé de ne plus utiliser le site Internet.

2.4. Certaines actions ou offres de Lidl, publiées ou annoncées sur ce site Internet, peuvent être soumises à des conditions spécifiques (par exemple, une limite d'âge ou une limite dans le temps). Ces conditions doivent également être consultées et respectées.

Article 3 : Dispositions générales

3.1. Ce site Internet fournit des informations sur les offres et promotions de Lidl. En outre, le site Internet offre la possibilité à l'utilisateur d'effectuer des achats en ligne. Outre ce qui précède, il fournit des informations sur la société Lidl (telles que les données de contact, une fonction de recherche du magasin Lidl le plus proche et l'histoire de Lidl, etc.). De plus, le site Internet peut contenir des informations de toute nature, telles que des renseignements sur les postes vacants, les biens immobiliers et des recettes.

3.2. Lidl ne garantit pas que ces informations ou d'autres soient mises ou maintenues à disposition. Lidl se réserve le droit à tout moment de suspendre ou de mettre fin partiellement ou entièrement au site Internet lors d'une maintenance, une mise à jour ou toute autre raison, et de modifier le contenu du site Internet (liens compris), sans inviter ou avertir le client et sans que le Client ne puisse exiger à cet effet une compensation. Lidl n'est pas responsable des dommages éventuels qui découleraient d'une telle suspension ou prise de fin.

Les illustrations des produits sur le site Internet sont fournies à titre illustratif uniquement. Bien que nous mettions tout en œuvre afin d'illustrer fidèlement les produits, ces derniers ou leurs emballages peuvent différer dans la réalité de l'illustration proposée.

Les informations sur les promotions et les produits sont fournies à titre indicatif uniquement et sont soumises aux limites de stock dans les magasins Lidl participant.

3.3. Le site Internet est disponible en français et en néerlandais.

3.4. Lidl se réserve le droit de modifier la présente déclaration relative aux conditions générales. Il vous incombe de consulter les conditions générales applicables à la date de votre visite, et ce, chaque fois que vous consultez le site Internet. Ces conditions générales ont été pour la dernière fois modifiées et corrigées au mois d'août 2021.

Les nouvelles informations publiées sur le site Internet sont automatiquement soumises à ces conditions générales.

Article 4 : Utilisation du site Internet

4.1. L'utilisateur accepte d'utiliser le site Internet à ses seules fins personnelles et non commerciales et conformément à toute législation s'appliquant à l'utilisateur.

4.2. L'utilisateur ne manipulera généralement pas le site Internet de quelque manière que ce soit, en particulier l'utilisateur accepte de n'utiliser aucun système préjudiciable, automatique ou autre, qui lui permettrait d'obtenir un accès au site Internet ou de reproduire des parties du site Internet ou d'exercer une influence de quelque manière que ce soit. L'utilisateur ne testera pas davantage la vulnérabilité du site Internet ou de tous réseaux y étant connectés ni n'initiera aucune action induisant une grande quantité disproportionnée en termes de contenu sur le site Internet ou sur tous réseaux afin de créer un « Denial of Service », par exemple.

4.3. Le site Internet peut contenir des hyperliens ou d'autres mécanismes renvoyant vers le contenu proposé par une tierce partie. Lidl ne contrôle pas un tel contenu et décline donc toute responsabilité en la matière. De plus, la présence d'un tel renvoi ne signifie pas que Lidl accepte le contenu mis à disposition par le biais de ce renvoi.

Article 5 : Responsabilité

5.1. Lidl ne peut, en aucun cas, ni en aucune circonstance être tenue responsable de manière directe ou indirecte, générale ou particulière, de dommages directs ou indirects, à savoir de l'utilisation du site Internet ou d'informations du site Internet, ni pour tout dommage que Lidl ou ses collaborateurs pourraient causer par leur faute ou négligence, sauf en cas de négligence ou de faute grave.

Dans le cadre d'une transaction en ligne, Lidl ne peut être tenue responsable à l'égard du client ou d'un tiers des préjudices personnellement subis directement imputables à Lidl. Cette responsabilité est en outre limitée au prix d'achat de l'article en question.

Lidl ne peut être tenue responsable en cas de la non-exécution d'un accord en raison d'une rupture de stock ou d'indisponibilité de l'article.

5.2. En dépit de tous les efforts, des services Internet ne peuvent jamais être exemptés de risques éventuels de protection. Dès lors, Lidl décline toute responsabilité afférente aux violations de la confidentialité des données de l'utilisateur (par exemple, si le site Internet, les serveurs de Lidl ou la communication entre le site Internet et les serveurs de Lidl sont attaqués par des tiers).

5.3. Lidl ne garantit nullement le bon fonctionnement du site Internet et décline toute responsabilité en cas de fonctionnement erratique ou de (d'in)disponibilité temporaire du site Internet ou pour tout autre dommage, direct ou indirect, qui résulterait de l'accès à ou de l'utilisation du site Internet.

Article 6 : Traitement des données personnelles et les cookies

6.1. Lidl se conforme, en relation aux utilisateurs et aux clients, à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques concernant le traitement des données personnelles et d'autres dispositions légales applicables relatives à la protection des données personnelles (entre autres, les dispositions du règlement général sur la protection des données du 27/04/2016). Lidl traite uniquement vos données personnelles conformément aux clauses de notre déclaration relative à [la protection de la vie privée](#). Veuillez lire attentivement cette déclaration étant donné qu'elle contient des clauses importantes pour l'utilisateur.

6.2. Ce site Internet utilise des cookies. De plus amples informations sont fournies dans notre [déclaration relative aux cookies](#).

Article 7 : Propriété intellectuelle

7.1. Le site Internet, les logos, textes, photos, nom et en général toutes les communications de Lidl, sont protégés par les droits de propriété intellectuelle émanant soit de Lidl, soit des fournisseurs ou autres ayants droit de Lidl.

7.2. Il est interdit d'utiliser et/ou d'appliquer des modifications aux droits de propriété intellectuelle tels que décrits dans cet Article. Il est ainsi interdit de copier ou reproduire des dessins, photos, noms, textes, logos, combinaisons de couleur, etc. sans l'autorisation écrite préalable et expresse de Lidl.

Article 8 : Dispositions finales

8.1. Ces conditions générales actuelles s'appliquent de manière intégrale à celles décrites au paragraphe B, « Conditions spécifiques aux transactions en ligne », et C, « Conditions d'utilisation du compte My Lidl ».

8.2. Si un tribunal ou une autre autorité compétente devait estimer qu'une des dispositions des présentes conditions est inapplicable ou illégale, les autres dispositions des présentes conditions continueraient de produire leurs effets et la disposition inapplicable ou illégale serait remplacée par une disposition applicable ou légale exprimant au mieux l'intention initiale des parties.

8.3. Si Lidl n'exerce pas ou pas immédiatement les droits qui sont les siens en vertu de la loi ou de dispositions contractuelles, ce défaut d'exercice ne signifie pas que Lidl renonce à ces droits ou à d'autres et Lidl se réserve toujours la possibilité d'exercer ces droits ou d'autres droits dans les limites de la loi.

8.4. N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez formuler une plainte. Lidl mettra tout en œuvre afin de remédier à votre insatisfaction et essaiera, dans la mesure du possible, de toujours trouver un arrangement à l'amiable. Il vous est toujours possible de nous contacter grâce aux données de contact indiquées ci-dessus.

8.5. Ces conditions tout comme ces différends relatifs à la conclusion, la validité, l'interprétation ou l'exercice de ce contrat ou des conditions générales actuelles de vente en ligne, sont régies exclusivement par le droit belge, à l'exclusion de la Convention de Vienne, et devront être interprétées en tant que telles. En cas de différend ne pouvant trouver un arrangement à l'amiable, seul le lieu de résidence des tribunaux de l'utilisateur sera compétent pour juger le différend si le lieu de résidence de l'utilisateur se trouve en Belgique. Si l'utilisateur n'est pas un résident belge, les tribunaux de Bruxelles seront compétents.

Lidl n'est pas obligée de participer à la procédure de règlement des différends d'une commission d'arbitrage des consommateurs.

8.6. Les transactions, la gestion du réseau, les communications électroniques, les liens et autres manipulations électroniques peuvent être démontrés entre les parties, à l'aide de fichiers .log et de fichiers de transaction, qui peuvent être conservés sur des supports électroniques par Lidl. Le Client accepte la valeur probante de ces données. Cette possibilité de preuve n'empêche pas les parties de fournir d'autres éléments de preuve autorisés par la loi à cette occasion.

B. Conditions spécifiques aux transactions en ligne

Article 1 : Conclusion du contrat

1.1. Dans le cadre de transactions en ligne, un client ne peut passer une commande que s'il est âgé de 18 ans au moins. En commandant en ligne, le client déclare qu'il est âgé de 18 ans au moins et est légalement autorisé à acheter des articles par l'utilisation de ce site Internet. Si le client n'est pas majeur, la commande devra être passée par ses parents ou son tuteur légal.

1.2. Le contrat peut être conclu en néerlandais ou en français, au choix du client. En outre, toute communication supplémentaire entre Lidl et le client se produira dans l'une de ces langues. Le client ne pourra pas se prémunir du fait qu'il ne maîtrise pas suffisamment la langue qu'il a choisi pour invoquer la non-responsabilité d'une ou plusieurs conditions.

1.3. Pour commander un article, le client ajoute l'article à son panier. Lorsque tous les articles sont ajoutés au panier, le client est redirigé à la page suivante en cliquant sur le bouton « Commander ». La page suivante affiche un aperçu des quatre étapes (enregistrement, mon adresse, mode de paiement, aperçu) qui doivent être complétés dans l'ordre par le client avant de passer à l'étape suivante.

1.4. Le client doit toujours lire les conditions générales de vente en ligne et confirmer qu'il accepte ces conditions générales de vente, sans quoi il ne peut pas compléter sa commande. Toute

commande du client vaut comme acceptation de ces conditions générales, qui font intégralement partie du contrat, à l'exception des autres conditions générales ou particulières émanant du client, sauf convention contraire expresse écrite signée par les parties.

1.5. Placer les articles sur le site Internet rend l'offre contractuelle par Lidl. Le client passant commande accepte cette offre et conclut le contrat.

1.6. La procédure de commande sur le site Internet consiste en les étapes suivantes :

Étape 1 Inscription

Le client s'inscrit, s'il le souhaite, ou se connecte s'il est déjà inscrit. Il est également possible de passer une commande unique en tant qu'invité, de sorte que le client n'a pas à réaliser la procédure d'enregistrement complète. Une première commande en ligne peut donner à l'occasion au client de suivre la procédure d'enregistrement. Une fois qu'il est inscrit, il peut se connecter à l'aide de son adresse e-mail et de son mot de passe pour passer une nouvelle commande.

En ce qui concerne la procédure d'enregistrement et le service « Single Sign On », voir le paragraphe C, « Conditions d'utilisation Compte My Lidl ».

Étape 2 Mon adresse

Pour cette étape, il vous est demandé de fournir les données de contact (nom, prénom, adresse e-mail et numéro de téléphone), la date de naissance et l'adresse de livraison. Cette étape ne s'applique pas au service « Single Sign On ».

Étape 3 Mode de paiement

Le Client choisit les modes de paiement suivants : Bancontact/ Mistercash ou carte de crédit.

Étape 4 Aperçu

Pour l'étape 4, le client passe en revue l'aperçu de sa commande complète et accepte les Conditions générales. En cliquant sur le bouton « Payer », le client est renvoyé à une page sur laquelle il peut procéder au paiement. Tant que le client n'a pas cliqué sur ce bouton, il peut modifier la commande et les données à tout moment.

1.7. Les commandes du client sont conservées par Lidl après la conclusion du contrat. Le client peut les obtenir à tout moment par téléphone ou par e-mail auprès du service clientèle.

1.8. Après que le client a passé sa commande, il reçoit une confirmation automatique de cette commande ainsi que des détails de celle-ci à la page suivante et par e-mail. En plus de la confirmation de la commande, le client reçoit une copie des conditions générales dans un format

permettant au client de l'enregistrer ou de l'imprimer. La commande sera livrée après que nous aurons reçu le paiement par le client.

1.9. Lidl peut refuser la commande dans les cas suivants :

- lorsqu'il apparaît que le client n'est pas majeur,
- lorsqu'une erreur manifeste a été commise dans la description de l'indication du prix de l'article sur le site Internet.
- lorsque l'adresse du bon de livraison ne se situe pas en Belgique,
- en cas d'épuisement de stock d'un article déterminé,
- en cas de présomption d'abus de droit ou de mauvaise foi,
- en cas de force majeure,
- lorsque l'établissement émetteur d'une carte de crédit ou de débit refuse d'accepter le paiement du client à Lidl.

1.10. Si Lidl est contrainte ou décide de refuser la commande selon des raisons telles qu'indiquées ci-dessus, le client reçoit un communiqué sous sept jours ouvrables après la commande. Lidl s'engage à rembourser le client sous sept jours ouvrables faisant suite au communiqué de refus.

1.11. Lorsqu'un article ne figure plus en stock, le client en est informé durant le processus de commande.

Article 2 : Droit de rétractation

2.1. Le client a le droit de se rétracter auprès de Lidl sous 30 jours (au lieu des 14 jours prescrits par la loi) suivant le jour de réception des articles (par le client lui-même ou par un tiers recommandé par le client) sans en préciser les raisons. Les articles commandés du 01/11/2024 au 31/12/2024 inclus peuvent être retournés à titre exceptionnel jusqu'au 31/01/2025 inclus (au lieu de 30 jours).

2.2. Pour exercer ce droit, le client doit informer Lidl par le biais d'une déclaration sans équivoque (par poste, téléphone ou [formulaire de contact](#) du site Internet) de la décision de se rétracter dans la période de 30 jours suivant la réception des articles (par le client lui-même ou par un tiers recommandé par le client) ou jusqu'au 31/01/2025 inclus pour les articles commandés du 01/11/2024 au 31/12/2024 inclus. À cette fin, le client peut utiliser également le formulaire type de rétractation en annexe (mais le client n'y est pas contraint). Vous pouvez télécharger ce formulaire sur [cette page](#). Le client peut également envoyer un [e-mail](#) à Lidl, lui demandant sa rétractation, suite à quoi un formulaire de rétractation lui sera envoyé par courrier.

2.3. Si le client informe Lidl par e-mail de sa décision de rétractation, il recevra par e-mail la confirmation de réception de cette rétractation.

2.4. Sans délai et au plus tard dans les 14 jours ouvrables après que Lidl ait été informée de la décision de rétractation du client, Lidl remboursera le prix payé, majoré des frais de livraison (à l'exception des coûts supplémentaires éventuels relatifs au choix d'un mode de livraison différent par le client, par rapport au mode de livraison standard meilleur marché offert par Lidl) par le même mode de paiement employé par le client, sauf accord exprès contraire avec le client. Lidl peut attendre le remboursement jusqu'à ce que, soit les articles aient été retournés, soit le client ait démontré que les articles ont été expédiés, selon que l'un des deux cas se produit en premier.

2.5. Le client doit retourner l'article sans délai, et dans tous les cas pas plus tard que 14 jours suivant le jour où il a communiqué sa décision de se rétracter à Lidl, à l'adresse de

Lidl Digital Lagerholding GmbH

P/A BX LIDL BELGIUM

Vilvoordsesteenweg 233

1099 Bruxelles.

Lidl prend à sa charge les frais de retour à condition que le client utilise « l'étiquette de retour ». Le client recevra cette étiquette du service clientèle par e-mail ou par voie postale suite à sa déclaration sans équivoque de la décision de se rétracter. L'étiquette devra être apposée sur le colis à retourner, qui peut être délivré par un bureau de poste ou un point-poste.

2.6. Nous informons le client souhaitant renvoyer des articles que ceux-ci doivent être intacts, dans leur emballage d'origine et accompagnés de tous les accessoires livrés.

2.7. Le client conservera et/ou utilisera les articles et l'emballage après la livraison à ses propres risques durant les 30 premiers jours (ou jusqu'au 31/01/2025 inclus pour les articles commandés du 01/11/2024 au 31/12/2024 inclus). Le client peut uniquement déballer ou utiliser les articles de cette façon, s'il est nécessaire d'évaluer que le client souhaite conserver l'article. Le client est responsable des éventuels dommages, perte ou perte de valeur de l'article si le client n'utilise ou ne conserve pas l'article soigneusement.

2.8. Le droit de rétractation n'est cependant pas valable dans les cas suivants :

- La livraison des articles fabriqués selon les spécifications du client, ou celles qui sont clairement destinées à une personne spécifique.
- La livraison d'articles qui se détériorent rapidement ou sont soumis à une date de conservation limitée.
- La livraison d'articles scellés qui ne sont pas destinés à être réexpédiés pour des raisons de protection sanitaire et dont le scellement a été brisé après la livraison.

- La livraison d'articles qui, après livraison, ont été, par leur nature, irrévocablement mélangés avec d'autres produits.
- Si l'adresse de livraison indiquée se trouve dans un autre pays.
- La livraison d'enregistrements vidéo et audio scellés et de programmes informatiques scellés dont le scellement a été brisé après la livraison.
- La mise à disposition d'hébergement autre que pour des fins résidentielles, de transport, de services de location de voiture, de restauration et de services relatifs aux loisirs, si une date ou période d'exécution a été prévue dans le contrat.

Article 3 : Prix

3.1. Les prix qui, au moment de la commande, sont indiqués sur le site Internet, s'appliquent.

3.2. Les prix sont indiqués en euro et comprennent toutes les taxes, TVA et services, hormis les frais d'expédition. Le montant de ces frais d'expédition est toujours indiqué sur la page de commande de l'article. Pour les conditionnements plus importants, des frais d'expédition supplémentaires sont comptabilisés.

Article 4 : Paiement

4.1. Pour les transactions en ligne, Lidl accepte uniquement les modes de paiement suivants : Bancontact et carte de crédit.

4.2. Pour un paiement en ligne sécurisé et pour garantir la confidentialité des données, les données de transaction sont transférées de manière cryptées grâce à la technologie SSL par Internet. Pour payer avec SSL, le client ne doit pas disposer de logiciel spécial. Un lien SSL protégé se reconnaît au cadenas qui s'affiche dans la barre d'état inférieure du navigateur.

Article 5 : Conformité et garantie

5.1. Lidl garantit que ses articles sont conformes à la description de l'article commandé, satisfont à toutes les lois en vigueur au moment de la commande et satisfont aux attentes normales du client, compte tenu des spécifications de l'article.

5.2. Conformément aux articles 1649 bis à 1649 octies du Code civil, Lidl utilise les termes de garantie minimum de deux ans si l'article n'est pas conforme à la commande placée, relativement à la livraison des articles. Cela signifie qu'en cas d'absence ou de défaut de l'article jusqu'à 2 ans après la livraison, cet article sera réparé, ou remplacé sans frais. Dans la mesure du possible et de ce qui est raisonnable, le client dispose du choix entre la réparation ou le remplacement. Seulement en cas de réparation ou de remplacement disproportionné ou impossible, ou ne pouvant être exécuté sous des termes raisonnables, le client dispose du droit d'exiger une baisse de prix ou la dissolution du contrat de vente.

5.3 Des articles déterminés qui sont vendus par Lidl bénéficient en outre d'une garantie supplémentaire du fabricant, dont l'application et la durée varient en fonction des articles et des

marques. Cette garantie du fabricant n'a pas d'influence sur les droits dont jouissent le client sur la base de la garantie de cet article.

Article 6 : Livraison

6.1. La livraison est effectuée selon le terme tel qu'indiqué à la commande de l'article. Si la commande n'en fait pas mention, la livraison est effectuée au moins 30 jours après la conclusion du contrat, et livrée dans la mesure où les données du client sont correctes. Les livraisons n'ont pas lieu le week-end et les jours fériés.

6.2. Lidl livre uniquement en Belgique et aux habitations de plain-pied. Les articles sont livrés à l'adresse indiquée à la commande par le client. Si l'adresse de livraison indiquée se trouve dans un autre pays, Lidl se réserve le droit de refuser la commande.

6.3. Le client est responsable au cas où l'adresse qu'il a indiquée est erronée, ce qui peut entraîner des frais supplémentaires.

6.4. Les livraisons sont réalisées par bpost, Dynalobic ou DPD et peuvent être acheminées au domicile, à un point-poste ou un automate de colis bpost.

6.5. Si Lidl ne peut délivrer à temps, le client en sera notifié avant l'expiration du délai de livraison prévu. Dans pareil cas, le client peut résilier le contrat sans frais, sans préavis ou intervention préalable du tribunal, en prenant contact avec le service clientèle. Dans ce cas, Lidl paie le client expressément sous 14 jours suivant la résiliation.

6.6. Lidl ne peut pas être tenue responsable de tout dommage consécutif dû à une livraison tardive ou non. La responsabilité de Lidl demeure, dans de tels cas, limitée à la valeur des articles pour lesquels il est démontré qu'il n'ont pas été reçus, ou pas avant une heure tardive par le client. Le délai valable pour signaler une non-livraison à Lidl est de 14 jours calendaires après le dernier changement de status que vous pouvez trouver dans votre code Track & Trace personnel.

6.7. Si le client n'est pas présent lors de la livraison et que le colis ne peut pas tenir dans la boîte à lettre, le colis sera conservé durant 14 jours dans le point-poste le plus proche et pourra être retiré par le client selon les délais prescrits.

Article 7 : Réserve de propriété

7.1. Les marchandises commandées par le client et dont il est question demeurent la propriété de Lidl jusqu'au paiement complet par le client de toutes les marchandises.

7.2. Le risque de perte ou de dommages des articles est transmis au client, ou à une partie tierce recommandée par lui, dès qu'il reçoit physiquement les marchandises.

Article 8 : Force majeure

8.1. Une force majeure est constituée de toute circonstance en dehors de la volonté et du contrôle de Lidl, et qui empêche le respect de ses obligations, en tout ou en partie. Cela comprend entre autres : inondations, incendie, pannes de l'entreprise, pannes d'énergie, perturbations d'un réseau (de télécommunication) ou de connectivité ou de l'utilisation de systèmes de communication et/ou non-disponibilité à tout moment du site Internet, non-livraison ou livraison non opportune des fournisseurs ou d'autres tiers engagés, telles que des pannes ou des grèves entières ou partielles, en particulier dans le service des postes et de transport et/ou des moyens de communication.

8.2. En cas de force majeure, Lidl n'est pas tenue de respecter ses obligations. Dans ce cas, Lidl peut suspendre ses obligations pour la durée de la force majeure.

8.3. Lidl (i) informera le client le plus vite possible d'une situation de force majeure et de ses conséquences possibles, (ii) consultera le client relativement à la prise de mesures provisoire et tentera avec la diligence requise, d'éliminer ou écarter la cause de la perturbation ou du délai, et (iii) respectera ses obligations aussitôt que raisonnablement possible, après avoir remédié à la cause de la perturbation ou du délai.

8.4. Si Lidl ne peut pas honorer ses obligations du fait de la force majeure, le consommateur peut résilier le contrat. Si la cause de la force majeure dure plus longtemps que deux mois, Lidl peut annuler le contrat.

Article 9 : Traitement des réclamations et différends

9.1. Lidl espère que tous ses Clients seront satisfaits à 100 %. Si des plaintes devaient persister concernant les articles ou services de Lidl, le client peut contacter Lidl via [le formulaire de contact](#). Lidl fait de son mieux pour traiter votre plainte aussi vite que possible.

9.2. Si nous ne pouvons pas parvenir à une solution favorable par l'entremise de notre service clientèle personnel, vous pouvez vous adresser à plusieurs organismes tels que les suivants :

- Le service indépendant du médiateur du commerce. Il s'agit d'un organisme indépendant qui peut informer le client objectivement relativement à ses droits et obligations. La procédure de conciliation auprès du médiateur du commerce est gratuite pour le consommateur. Le médiateur du commerce est une association qui répond à des exigences légales dans le domaine de l'indépendance, l'impartialité, la transparence, l'accessibilité, et l'expertise.
- Safeshops.be. Cet organisme jouera le rôle de médiation entre vous en tant que consommateur et Lidl, lorsqu'il accepte votre plainte. Toute plainte soumise par le biais du formulaire de réclamation sur le site <https://www.safeshops.be/nl/consumers-complaints/> sera traitée. Faites donc parvenir directement à cet organisme toutes les données correctes pour qu'elle puisse traiter votre plainte de la manière la plus favorable possible.
- Le service de médiation des consommateurs www.ombudsmanvoordehandel.be. Cet organisme a deux fonctions :

- Vous informer sur les possibilités de résoudre le différend d'un consommateur en dehors du tribunal
- Recevoir les plaintes des consommateurs et les adresser au service compétent
- Traiter lui-même la plainte en privilégiant un arrangement à l'amiable lorsqu'aucun autre service de médiation ne peut apporter son aide.
- La commission européenne met également à disposition une plateforme de règlement des différends extrajudiciaires (la plateforme de règlement en ligne des différends). Ceci donne au client l'opportunité de régler des différends relatifs à un achat en ligne dans un premier temps, sans l'intervention d'un tribunal. Le client peut trouver la plateforme ODR (règlement en ligne des différends) en suivant ce [lien](#).

Lidl n'est pas tenue de participer à la procédure de règlement des différends d'une commission d'arbitrage des consommateurs.

Article 10 : Label de qualité BeCommerce

10.1. Lidl est membre de BeCommerce et respecte le code de conduite de BeCommerce. Ce code peut être consulté en suivant ce [lien](#).