

# Conditions générales de vente (Mises à jour en Septembre 2025)

## [I. Conditions Générales de Vente](#)

## [II. Conditions particulières « Commande au Numéro »](#)

## [III. Conditions particulières « Collection »](#)

### I. Conditions Générales de Vente

#### 1. Domaine d'application

Les conditions générales de vente s'appliquent de façon exclusive aux relations commerciales existantes entre :

HACHETTE COLLECTIONS, S.N.C.,

dont le siège social est situé au 58 rue Jean Bleuzen CS 70007 92178 VANVES CEDEX, inscrite au RCS Nanterre 395 291 644 ;

ET toute personne ayant passé une commande via le site internet <https://www.hachette-collections.be>, par téléphone auprès du service clients Hachette Collections et/ou par courrier en retournant le bon de commande papier joint à nos produits.

En conséquence, le fait pour une personne physique ou morale, de commander sur le site internet d'Hachette Collections, par téléphone ou par courrier, emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente.

Toute commande de produits est strictement réservée au consommateur final c'est-à-dire à toute personne physique n'agissant pas en qualité de commerçant.

#### 2. Commande

##### 2.1 Comment commander ?

Depuis la Belgique :

\* Sur internet à partir du site : <https://www.hachette-collections.be>

\* En contactant notre service **Client** au 070 22 54 54 (0,30 € /minute – hors surcoût éventuel de votre opérateur téléphonique)

\* Par courrier en retournant le bon de commande à l'adresse suivante : HACHETTE COLLECTIONS - BP 750 - 1930 ZAVENTEM – NOSSEGEM

Vous devez :

Être une personne physique

Être âgé de 18 ans ou plus et être capable de contracter.

Et résider en Belgique.

## 2.2 Validation de la commande

Avant toute validation de votre commande en ligne, la page de récapitulatif vous permet d'en vérifier le contenu, et éventuellement de le modifier.

Le dernier clic ou clic d'acceptation de votre commande signifie que vous acceptez l'offre et les présentes conditions générales de vente.

Nous accuserons réception de votre commande par e-mail. Cet e-mail constitue notre confirmation de l'enregistrement de votre commande.

Les commandes par courrier et par téléphone sont validées dès la réception de votre commande.

Vous recevrez le produit commandé, sous réserve de la disponibilité du produit et/ou de l'acceptation de votre commande. Hachette Collections se réserve le droit d'annuler toute commande à caractère anormal, et notamment une commande portant sur des quantités de produits excédant les besoins normaux d'un consommateur ou des commandes successives anormales à un même nom et une même adresse de facturation et/ou de livraison. De la même manière, Hachette Collections se réserve de droit de refuser une commande en cas de solde débiteur et/ou litige de paiement sur une commande antérieure.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi du produit ainsi que l'encaissement de l'intégralité du prix.

Les conditions générales de vente applicables à votre commande sont celles disponibles à la date de votre commande.

Les présentes conditions générales priment sur toutes autres conditions de vente à l'exception des conditions particulières « Collection » et « Commande au Numéro » ci-après. En cas de contradiction entre les conditions générales et ces conditions particulières, les conditions particulières primeront.

## 3. Fiche produit & Disponibilité des produits

### 3.1 Fiche produit

Les photographies illustrant les produits sont fournies à titre indicatif. Les différences entre les produits livrés et leur représentation photographique ne peuvent être que des différences minimales et ne portent pas sur des caractéristiques essentielles du produit.

### 3.2 Disponibilité des produits

Notre offre de produits est valable dans la limite des stocks disponibles. Si malgré nos efforts le produit n'est pas disponible dans le délai de livraison indiqué dans les conditions de l'offre, vous aurez alors la possibilité d'annuler votre commande sept jours après l'expiration du délai de livraison indiqué. Nous vous invitons à consulter notre **service Client** pour toute question.

#### 4. Prix de vente

Toutes les offres de produits, de services et modalités de livraison, aux prix indiqués en euros ne sont valables qu'en Belgique et dans la limite des stocks disponibles. Les prix indiqués tiennent compte de la TVA belge.

Tous nos prix s'entendent TTC au taux de TVA en vigueur au moment de votre commande et applicable selon la nature de votre produit. Tout changement du taux de TVA applicable pourra être répercuté sur les prix des produits présentés à la vente. Sauf dispositions spécifiques prévues dans les conditions particulières de certains de nos produits, les prix de nos produits ne comprennent pas les frais de transport

En cas d'augmentation significative des coûts de production et de transport, l'éditeur pourra être amené à modifier ses prix de vente.

Le paiement lui-même ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif des sommes.

#### 5. Paiement

##### 5.1 Généralités

Sauf dispositions spécifiques prévues dans les Conditions Particulières du produit, vous n'avez rien à payer au moment de votre commande. Vous ne payez qu'à réception de vos produits dans les délais et modalités mentionnés sur la facture jointe avec votre colis.

##### 5.2 Modes de paiement

Sauf dispositions particulières, vous pouvez régler vos achats :

- \* Par carte bancaire avec les cartes de crédit portant le logo : VISA, MASTERCARD ou BANCONTACT
- \* Par carte de débit MAESTRO
- \* Par bulletin de virement (VCS)

##### 5.3 Sécurité

Afin de préserver la confidentialité de vos données, l'accès à votre compte et le

paiement en ligne font l'objet d'un accès sécurisé.

#### 5.4 Incident de paiement

A défaut de paiement dans le délai prévu sur chacune de vos factures et hors d'exercice de votre droit de rétractation prévu à l'article 7.1, Hachette Collections se réserve la possibilité d'appliquer au montant total de votre facture une majoration forfaitaire pour frais de recouvrement. Il sera fait référence à cette majoration forfaitaire sur le rappel de votre facture envoyé par Hachette Collections.

#### 6. Livraison et frais de livraison

Les frais de livraison, s'ils vous sont facturés, couvrent notamment le traitement de la commande, la préparation de la commande, l'acheminement postal. Ils sont spécifiés dans chacune de nos offres (voir conditions particulières de ces offres).

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée lors de votre commande.

La livraison intervient dans le délai spécifié dans chacune de nos offres (voir conditions particulières de ces offres).

Nous tenons compte dans ce délai du temps d'acheminement par notre partenaire pour tous nos envois. Si malgré nos efforts, nous ne pouvons respecter ce délai, vous aurez la possibilité d'annuler votre commande dans un délai raisonnable, après envoi d'un courrier ou d'un e-mail au Service Clients de Hachette Collections, après l'expiration du délai de livraison indiqué dans chacune de nos offres. Pour annuler votre commande, vous pouvez nous adresser un message en **cliquant ici** ou appeler le service **Client**.

#### 7. Retour, remboursements et interruption

##### 7.1 Délai de rétractation

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours à compter de la réception de votre produit. Pour exercer votre droit de rétractation, notifiez-nous simplement votre souhait de vous rétracter par téléphone, internet, courrier ou en nous retournant le formulaire disponible **ici**.

Vous pouvez retourner à vos frais, sans explication et sans aucune pénalité le ou les produits ne vous convenant pas. Bien sûr vous n'aurez pas à payer ce produit. Après l'enregistrement de votre retour, votre dette sera annulée. Si vous aviez déjà réglé, nous vous rembourserions par virement le paiement du colis retourné.

Les produits devront être retournés à l'adresse suivante : Hachette, P/a PSC Charleroi X, 6099 Charleroi X.

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut s'exercer pour :

- les enregistrements audio, vidéo ou logiciels informatiques descellés par le Client ;
- Les produits personnalisés ;
- Les produits descellés et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de santé.

#### 7.2 Interruption d'une collection :

Vous restez libre d'interrompre votre collection à tout moment.

Le cas échéant, tous vos cadeaux vous resteront acquis.

Pour cela contactez notre service **Client**, en nous précisant votre numéro de contrat.

La prise en compte de l'interruption de votre collection sera effective dès le premier jour ouvré suivant la réception de votre demande. Toutefois, vous devrez régler, sauf exercice de votre droit de rétractation, les produits qui vous auront été déjà envoyés à la date de votre interruption.

#### 8. Garanties Légales - Produits défectueux

Conformément à nos obligations légales, Hachette Collections répond des défauts de conformité apparaissant sur votre produit dans les conditions suivantes.

##### **8.1 Garantie légale de conformité**

###### **8.1.1 Concernant les biens et les biens contenant des éléments numériques**

Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai raisonnable suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Pendant toute la durée nécessaire à la réparation ou au remplacement des biens, le délai de la garantie légale de conformité de deux (2) ans est suspendu.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai raisonnable à compter du moment où le vendeur a été informé par le consommateur du défaut de conformité ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise du bien non conforme, ou s'il supporte les frais de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L 1649 bis à [octies](#) du code civil.

### **8.1.2 Concernant les contenus numériques et les services numériques**

Le client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un (1) an à compter de la date de fourniture, le client n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique. La garantie légale de conformité donne au client droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Le client peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

1° Hachette Collections refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au client ;

4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le client ;

5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité de Hachette Collections restée infructueuse.

Le client a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le client n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

Le client n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles 1700 à 1700/12 du code civil.

### **8.2 Garantie légale contre les vices cachés**

Le client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le produit est conservé, ou à un remboursement intégral contre restitution du produit.

Hachette Collections n'est pas tenue des vices apparents et dont le client a pu se convaincre lui-même.

Hachette Collections ne peut en aucun cas être considérée comme responsable des éventuelles conséquences dommageables que le(s) vice(s) caché(s) affectant le(s) produit(s) auraient pu entraîner.

L'exercice de l'une de ces deux garanties par le client n'exclut pas celui de l'autre.

## 9. Réserve de propriété

Les produits livrés resteront la propriété de Hachette Collections jusqu'à leur complet paiement. La simple remise d'un titre de paiement ne constitue pas un paiement tant que l'organisme bancaire n'a pas crédité Hachette Collections.

A défaut de règlement intégral, Hachette Collections sera en droit d'exiger la restitution des produits. Les frais qui seront engagés pour cette restitution seront à la charge du client.

## 10. Responsabilités

Hachette Collections ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de force majeure tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence française, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communication.

Hachette Collections rappelle que les mineurs non émancipés sont incapables de contracter.

Des liens hypertextes présents sur le Site peuvent renvoyer à des sites édités par des tiers autre. Hachette Collections n'est en aucun cas responsable du contenu publié sur les sites tiers et dégage toute responsabilité dans le cas où ces sites contreviendraient aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Par ailleurs, toute création de lien hypertexte vers la page d'accueil ou toute autre page du Site est soumise à l'accord exprès, préalable et écrit d'Hachette Collections

## 11. Service Clients

Pour toute information ou question, notre **service client** est à votre disposition.

## 12. Propriété intellectuelle

### 12.1 Droit d'auteur – Marques

Tous les textes, commentaires, illustrations et images reproduites sur le site **<https://www.hachette-collections.be>** sont la propriété exclusive de Hachette Collections ou de ses partenaires.



"Hachette Collections" est une marque commerciale, le site web [www.hachette-collections.be](http://www.hachette-collections.be) appartient et est géré par Hachette Collections.

## 12.2 Politique de fouille de textes et de données

Il est interdit de surveiller ou d'extraire tout ou partie de la structure et du contenu du Site de quelque manière que ce soit et à quelque fin que ce soit. En conséquence, sauf autorisation expresse d'Hachette, l'utilisation de systèmes automatisés ou de logiciels permettant d'extraire et de collecter des données du Site (capture de données d'écran / « screen scraping », exploration et/ou fouille de données et/ou de textes, extraction de données et/ou de textes, récupération de données et/ou de textes, ...) est interdite.

Pour faciliter la compréhension de ce droit d'opposition à tout système automatisé de collecte de données, cette objection est également exprimée comme suit < TDM-RESERVATION : 1>.

## 13. Données personnelles & Cookies

Toutes les informations liées à vos données personnelles et aux cookies sont disponibles [ici](#).

## 14. Droit applicable et juridictions compétentes

Toutes les commandes sont soumises au droit belge. Toute commande emporte de plein droit votre adhésion à nos conditions générales et particulières de vente.

Le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

## 15. Votre compte

Tout au long de votre contrat, vous avez la possibilité de consulter votre compte et de connaître l'état de votre contrat en vous rendant sur la partie « [Mon compte](#) » de notre site.

## 16. Médiation

Le **service client** d'Hachette Collections est à votre service pour répondre à toutes vos questions.

Si vous souhaitez avoir recours à la procédure extrajudiciaire de résolution amiable des litiges, vous pouvez vous adresser au **Service de Médiation pour le consommateur**

Si vous résidez dans un pays membre de l'Union Européenne, vous pouvez consulter le site de la Commission Européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges à l'adresse suivante : **<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>**.

## 17. Consigne de tri



Nos emballages et certains de nos produits (papiers, cartons et produits textiles) sont recyclables. Pour en savoir plus : **<http://www.ecoconso.be>**

## 18. Modifications des Conditions Générales de vente

Hachette Collections se réserve la possibilité d'adapter ou modifier à tout moment les Conditions Générales de vente. Nous vous invitons à les consulter et imprimer régulièrement. Les nouvelles Conditions Générales de vente applicables aux commandes passées sont celles en ligne et acceptées le jour de votre commande.

# II. Conditions particulières « Commande au numéro »

## 1. Commande

Vous avez manqué un numéro ou souhaitez commander un numéro particulier ? Deux solutions : le demander à votre marchand de journaux ou nous commander directement cet article :

- Soit par internet en vous rendant sur la partie à « **Commander un numéro** »
- Soit en vous adressant au **service Client**.

Nous vous expédierons votre commande à réception de votre règlement.

## 2. Paiement

### 2.1 Généralités

Vous devez régler vos achats au moment de votre commande.

### 2.2 Mode de paiement

Vous pouvez régler vos achats par Carte Bancaire avec les cartes portant le logo VISA, MASTERCARD ou BANCONTACT.

### III. Conditions particulières « Collection »

#### Particularités

En fonction des collections :

- le prix,
- les frais de livraison,
- les délais de livraison,
- le délai de rétractation,
- les frais de retour,
- la composition,
- la périodicité de publication des produits peuvent varier.

Nous vous invitons à prendre connaissance des conditions particulières applicables à la collection et/ou au produit que vous souhaitez commander.

Ces conditions particulières vous sont présentées sur les pages de notre site dédiées à chaque collection ou rappelées avant toute commande de nos collections ou présentées sur chaque offre de souscription papier de chaque collection.

Pour imprimer les conditions Générales de ventes, [cliquez-ici](#).

Pour télécharger le fichier au format PDF, cliquez [ici](#).