

Plaintes et litiges

Nous vous prions instamment de contrôler au plus vite votre commande après livraison, en vérifiant en tout cas si les produits et quantités corrects ont été livrés et s'il n'y a aucun dommage.

En cas de problème concernant les produits et/ou quantités, vous pouvez envoyer un e-mail à info@intercarro-tegeloutlet.be. En cas de vices ou de dommages apparents, nous vous prions de nous envoyer une photo numérique.

Sous peine de déchéance, vous devez signaler par écrit toute non-conformité et tout vice apparent dans les 3 jours ouvrables suivant la livraison.

En cas de non-conformité et de vices apparents, vous pouvez restituer les marchandises dans leur état d'origine et vous faire rembourser le prix, ou faire remplacer les carreaux défectueux, ou demander une réduction de prix s'il existe une base légale à cet effet, et ce sans préjudice de l'indemnisation à laquelle vous pouvez prétendre le cas échéant. Dans le cas d'un tel échange, les frais liés au renvoi des marchandises défectueuses et à l'envoi des marchandises de remplacement sont à la charge d'Intercarro-Tegeloutlet.be.

Vous-même ou le placeur êtes tenu de contrôler tous les matériaux livrés afin de détecter toute non-conformité et des vices apparents avant de procéder au placement des marchandises. Toute plainte postérieure au placement est irrecevable.

Les réclamations relatives à des vices cachés ne sont recevables que dans la mesure où elles sont portées à la connaissance d'Intercarro-Tegeloutlet.be par écrit dans l'année à compter de la livraison des marchandises, et ce toujours dans les 15 jours après la constatation du vice ou dans les 15 jours où le vice aurait normalement dû être constaté. Après ces délais, toute livraison doit être considérée comme ayant été irrévocablement et intégralement acceptée.

Toute action en justice en la matière doit, à peine de déchéance, être introduite dans les trois mois qui suivent la découverte du vice.

Si vous agissez en tant que consommateur (à savoir une personne physique qui agit à des fins qui ne relèvent pas de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle), votre plainte doit être communiquée au plus tard deux mois après sa constatation et Intercarro-Tegeloutlet.be reste responsable de tout vice caché qui se manifeste dans un délai de deux ans après la livraison. Votre action en justice en tant que consommateur à l'égard d'Intercarro-Tegeloutlet.be se prescrit par un an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité, sans que ce délai n'expire avant la fin du délai de deux ans après la livraison.

Comme indiqué, nous vous conseillons toujours de nous faire tout d'abord part d'une éventuelle plainte.

INTERCARRO Tegeloutlet
Boulevard de l'Humanité 219
1620 Drogenbos
E-mail: info@intercarro-tegeloutlet.be

Heures	d'ouverture	:
Lundi : 10h00	–	18h00
Mardi : 10h00	–	18h00
Mercredi : fermé		
Jeudi : 10h00	–	18h00
Vendredi : 10h00	–	18h00
Samedi : 10h00	–	17h00

Il est toutefois également possible d'introduire votre litige via la plateforme ODR de la Commission européenne. Cette plateforme ODR est disponible sur

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

L'objectif de cette plate-forme consiste à présenter au consommateur des procédures de règlement amiable des litiges proposées par des entités qualifiées pour le traitement de litiges entre consommateurs et entreprises issus de l'Union européenne.