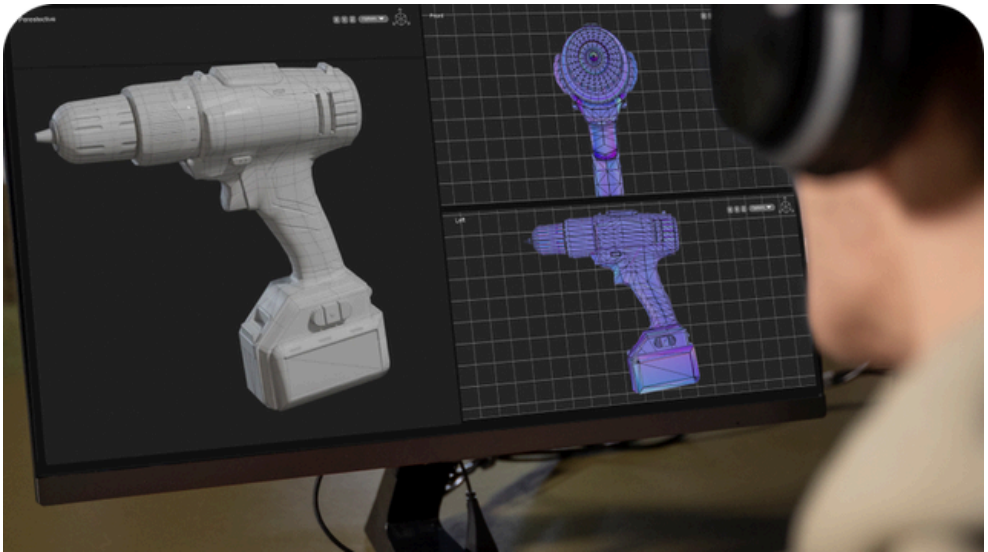
ONLINE 3D PRINTEN

Conditions générales de vente

3 août 2026



Nißlstraße 24 / 6 / 29
4040 Linz
Autriche
FN 681431f, Landesgericht Linz
TVA ATU83435436

Sommaire

§ 1 Champ d'application et partie contractante
§ 2 Définitions
§ 3 Identification du vendeur
§ 4 Offre et présentation des produits
§ 5 Processus de commande
§ 6 Conclusion du contrat
§ 7 Langue du contrat et conservation du texte contractuel
§ 8 Services et types de prestations
§ 9 Fichiers client et obligations de collaboration
§ 10 Approbation de la conception
§ 11 Prix, taxes et frais de livraison
§ 12 Paiement
§ 13 Retard de paiement
§ 14 Réserve de propriété
§ 15 Fabrication, tolérances et caractéristiques
§ 16 Livraison et délais de livraison
§ 17 Transfert des risques
§ 18 Dommages de transport
§ 19 Droit de rétractation des consommateurs
§ 20 Exceptions au droit de rétractation
§ 21 Fonction de rétractation électronique
§ 22 Garantie légale de conformité (consommateurs)
§ 23 Garantie à l'égard des clients professionnels
§ 24 Responsabilité
§ 25 Consignes d'utilisation et usages exclus
§ 26 Sécurité des produits (RGSP) et informations sur le fabricant
§ 27 Garanties et indemnisation par le Client
§ 28 Refus, suspension et résiliation des commandes
§ 29 Annulation et modifications par le Client
§ 30 Propriété intellectuelle
§ 31 Confidentialité
§ 32 Conservation et suppression des Fichiers client
§ 33 Avis
§ 34 Réclamations et service clientèle
§ 35 Force majeure
§ 36 Compensation et rétention
§ 37 Règlement des litiges de consommation
§ 38 Protection des données
§ 39 Droit applicable
§ 40 Compétence juridictionnelle
§ 41 Modifications des présentes Conditions
§ 42 Dispositions finales
Annexe 1 — Instructions de rétractation
Annexe 2 — Tolérances de fabrication et consignes relatives aux matériaux

§ 1 Champ d'application et partie contractante
1.1 Les présentes Conditions générales de vente (les « Conditions ») s'appliquent à toutes les offres, commandes, contrats et livraisons entre Online 3D Drucken e.U., agissant sous le nom commercial Online 3D Printen (le « Vendeur », « nous »), et le client (le « Client », « vous ») via la boutique en ligne online-3d-printen.be.

1.2 La partie contractante du Client est exclusivement Online 3D Drucken e.U. « Online 3D Printen » est un nom commercial de Online 3D Drucken e.U. et non une entreprise distincte. Les contrats conclus via d'autres sites web de l'entreprise sont conclus avec la personne juridique mentionnée sur le site concerné.

1.3 Est un consommateur toute personne physique qui conclut le contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Est un client professionnel (entreprise) toute personne physique ou morale, ou toute société sans personnalité juridique, qui agit dans le cadre de son activité commerciale, industrielle ou professionnelle lors de la conclusion du contrat.

1.4 La version des présentes Conditions disponible sur le site web au moment de la commande régit le contrat.

1.5 Les conditions divergentes, contraires ou complémentaires du Client ne font pas partie du contrat, sauf si nous avons expressément accepté leur application par écrit. Ceci vaut en particulier pour les conditions d'achat propres d'un client professionnel.

1.6 Lorsqu'une disposition des présentes Conditions ne s'applique qu'aux consommateurs ou qu'aux clients professionnels, elle ne s'applique qu'à cette catégorie. Les dispositions qui priveraient un consommateur de sa protection légale impérative ne s'appliquent pas aux consommateurs.

§ 2 Définitions

Dans les présentes Conditions :

Produit standard : un produit proposé par le Vendeur à partir de son propre catalogue et qui n'est pas fabriqué selon les spécifications du Client.

Produit sur mesure : tout produit fabriqué sur la base de fichiers, dimensions, spécifications de matériau ou de couleur ou autres instructions fournis par le Client, ou clairement adapté aux besoins personnels du Client. La fabrication selon une variante de catalogue configurée individuellement par le Client vaut également comme produit sur mesure.

Service de conception : la création ou la révision de modèles 3D numériques sur instruction du Client.

Service de numérisation : la numérisation d'objets physiques en données 3D.

Fichier client : tout fichier, dessin, croquis, photo ou spécification fourni par le Client.

Contenu numérique : les fichiers non fournis sur un support matériel, en particulier les résultats des services de conception et de numérisation.

Support durable : tout instrument permettant de conserver et de reproduire des informations sans altération, en particulier le courrier électronique.

§ 3 Identification du vendeur

Online 3D Drucken e.U., agissant sous le nom commercial Online 3D Printen
Nißlstraße 24 / 6 / 29, 4040 Linz, Autriche
Titulaire : Marius Van Griensven
Registre des entreprises : Firmenbuch n° FN 681431f, Landesgericht Linz
Numéro d'identification à la TVA : ATU83435436
Courriel : info@online-3d-printen.be
Téléphone : 00 31 085 8222 430

Online 3D Drucken e.U. est une entreprise individuelle (Einzelunternehmen / e.U.) enregistrée en Autriche. Online 3D Printen n'est pas une entreprise belge. Autorité de surveillance commerciale : Magistrat der Landeshauptstadt Linz ; affiliation : Wirtschaftskammer Oberösterreich ; description de l'activité : fabrication de maquettes d'architecture et de modèles d'objets de toute nature servant exclusivement à des fins de représentation (Gewerbeordnung 1994).

§ 4 Offre et présentation des produits

4.1 La présentation des produits et des options de configuration sur le site web ne constitue pas une offre contraignante, mais une invitation faite au Client à passer une commande.

4.2 Sauf indication contraire expresse, nos produits sont des modèles décoratifs, des maquettes d'architecture, des modèles de présentation et de représentation et des objets de démonstration non fonctionnels.

4.3 Les illustrations de produits et les informations relatives aux dimensions, à la couleur et au poids ont une valeur descriptive. Les caractéristiques et tolérances liées au procédé, habituelles en fabrication additive et décrites à l'Annexe 2, sont admises ; pour le surplus, les biens livrés doivent être conformes à la description convenue. Nous n'appliquons aucune clause générale selon laquelle les illustrations de produits ne seraient pas contraignantes.

§ 5 Processus de commande

5.1 Le Client sélectionne les produits souhaités, les place dans le panier et saisit, le cas échéant, des spécifications ou des fichiers individuels.

5.2 Avant de passer la commande, le Client peut vérifier les données de la commande et identifier et corriger les erreurs de saisie à l'aide des fonctions habituelles du clavier et de la souris. Les différentes étapes techniques menant à la conclusion du contrat sont expliquées au cours du processus de commande.

5.3 Au début du processus de commande, les restrictions de livraison applicables et les moyens de paiement acceptés sont indiqués au Client.

5.4 En cliquant sur le bouton de commande — portant la mention « Commande avec obligation de paiement » (néerlandais : « Bestelling met betalingsverplichting ») — le Client passe une commande contraignante pour les biens figurant dans le panier.

5.5 Avant de passer la commande, le consommateur confirme, au moyen d'une case à cocher non précochée, qu'il a lu et accepté les présentes Conditions et les instructions de rétractation.

§ 6 Conclusion du contrat

6.1 Le contrat n'est pas conclu du seul fait que le Client passe la commande.

6.2 Nous confirmons la réception de la commande sans délai par un courriel automatique. Cet accusé de réception ne constitue pas encore une acceptation de la commande.

6.3 Le contrat est conclu lorsque nous acceptons la commande par une confirmation de commande distincte ou une confirmation d'expédition, ou en expédiant les biens, ou lorsque nous commençons l'exécution.

6.4 Les prix affichés par le configurateur de prix sont soumis à un contrôle d'imprimabilité conformément au § 9. Si ce contrôle révèle un effort substantiellement différent, nous en informons le Client avant le début de la production ; dans ce cas, le Client peut annuler la commande sans frais.

6.5 Nous avons le droit de refuser une commande pour des motifs objectifs, en particulier l'impossibilité technique, les commandes illicites ou exclues conformément au § 20, ou des erreurs manifestes de prix ou de présentation. Les paiements déjà effectués sont dans ce cas remboursés sans délai.

§ 7 Langue du contrat et conservation du texte contractuel

7.1 Le contrat peut être conclu dans les langues proposées au cours du parcours de vente pour le marché belge (en particulier le néerlandais et le français). La ou les langues dans lesquelles le contrat peut être conclu sont indiquées au cours du processus de commande.

7.2 Nous conservons le texte contractuel et fournissons au Client les données de la commande accompagnées des présentes Conditions et des instructions de rétractation sur un support durable (normalement par courriel). Le formulaire type de rétractation est mis à disposition en permanence sur le site web en tant que document distinct et est fourni au consommateur sur un support durable avec la confirmation de commande (§ 21.7, Annexe 1). Les Conditions peuvent à tout moment être consultées, sauvegardées et imprimées sur le site web.

7.3 Les présentes Conditions sont publiées en néerlandais et en français. Chaque version linguistique fait foi pour la région linguistique correspondante ; en cas de divergence, la version dans la langue dans laquelle le contrat individuel a été conclu prévaut pour le contrat concerné. Tout texte anglais éventuel est une traduction non contraignante fournie à titre de simple référence.

§ 8 Services et types de prestations

8.1 Nous fournissons des services de fabrication additive selon les procédés FDM et SLA, ainsi que des services de conception et de numérisation.

8.2 Pour les produits standard, nous devons la livraison d'un produit présentant les caractéristiques décrites au catalogue.

8.3 Pour les produits sur mesure, nous devons la fabrication selon la géométrie fournie par le Client et les paramètres convenus (matériau, procédé, hauteur de couche, couleur), mais non l'aptitude du produit à un usage particulier qui n'aurait pas été expressément convenu par écrit.

8.4 Pour les services de conception, nous devons la création d'un modèle numérique imprimable conforme aux exigences convenues, mais non un résultat esthétique ou commercial déterminé. Sauf convention contraire, l'étendue comprend deux séries de révisions.

8.5 Les petites séries de production font l'objet d'une offre distincte ; pour la production en série, nous nous réservons des variations liées au procédé entre les pièces individuelles, dans les limites du § 15 et de l'Annexe 2.

§ 9 Fichiers client et obligations de collaboration

9.1 Les Fichiers client doivent être fournis dans les formats indiqués sur le site web et en millimètres. La géométrie doit être fermée (« étanche »), correctement orientée et exempte de surfaces auto-sécantes.

9.2 Le Client est responsable de l'exactitude dimensionnelle, des épaisseurs de paroi, des tolérances, des ajustements, de la résistance et de l'aptitude fonctionnelle de la géométrie fournie.

9.3 Nous contrôlons les Fichiers client uniquement quant à leur imprimabilité manifeste dans le procédé choisi. Nous ne devons pas et n'effectuons pas de contrôle de l'aptitude à l'usage prévu, de l'exactitude structurelle ou de la licéité.

9.4 Si un Fichier client s'avère non imprimable, nous en informons le Client. La préparation, la réparation ou la reconstruction du fichier n'a lieu que sur instruction distincte et contre paiement distinct.

9.5 Si une commande ne peut être exécutée en raison d'une non-imprimabilité insoluble, nous pouvons réclamer le remboursement des frais raisonnables de contrôle et de préparation déjà exposés, à condition d'en avoir informé le Client au préalable.

9.6 Lorsque le Client téléverse des fichiers, logos, photos, textes ou autres contenus, il garantit qu'il dispose des droits nécessaires et que le contenu ne porte pas atteinte aux droits d'auteur, de marque, de dessin ou modèle, de la personnalité ou à d'autres droits de tiers et n'est pas illicite. Le § 27 s'applique aux garanties et à la garantie d'indemnisation.

9.7 Nous avons le droit de refuser les commandes illicites ou techniquement inappropriées. Nous ne sommes pas tenus de contrôler l'existence d'atteintes à des droits dans le contenu transmis par le Client.

§ 10 Approbation de la conception

10.1 Pour les commandes sur mesure, nous pouvons soumettre au Client, avant le début de la production, une conception, un échantillon ou un rendu pour approbation.

10.2 Le Client vérifie l'exactitude de la conception, en particulier quant aux dimensions, aux inscriptions et à la forme. La production commence après que l'approbation a été donnée.

10.3 Les spécifications approuvées font partie du contrat. L'approbation ne porte pas atteinte aux droits du Client lorsque le produit livré s'écarte de la conception approuvée.

§ 11 Prix, taxes et frais de livraison

11.1 Pour les consommateurs, tous les prix sont des prix totaux en euros, TVA légale et tous autres éléments de prix compris. Pour les clients professionnels, les prix peuvent être indiqués hors taxes ; cela est signalé séparément.

11.2 Les frais d'expédition, d'emballage et autres frais accessoires sont indiqués séparément et affectés au prix au cours du processus de commande, avant que la commande ne soit passée. Aucun supplément payant n'est présélectionné.

11.3 Pour les commandes calculées individuellement, le prix est communiqué avant la conclusion du contrat ; la durée de validité d'une offre est indiquée à chaque fois. Les offres de services de conception sont contraignantes pendant 14 jours à compter de leur réception, sauf indication contraire.

11.4 En cas de réductions de prix annoncées, nous respectons les règles applicables relatives à l'indication du prix antérieur le plus bas.

§ 12 Paiement

12.1 Les moyens de paiement proposés au cours du processus de commande sont traités par le prestataire de services de paiement Mollie.

12.2 Le paiement est dû d'avance par le moyen de paiement proposé au cours du processus de commande, sauf convention contraire expresse. La production commence après réception du paiement intégral, sauf convention contraire. Pour les clients professionnels, l'achat sur facture peut faire l'objet d'une convention distincte.

12.3 Le Client saisit généralement les données de paiement directement dans l'interface sécurisée du prestataire de services de paiement.

12.4 Les factures sont fournies par voie électronique sur un support durable. Le Client consent à la facturation électronique.

§ 13 Retard de paiement

13.1 Consommateurs. Si un consommateur est en défaut de paiement, nous respectons les règles impératives belges relatives au recouvrement des dettes des consommateurs (Livre XIX du Code de droit économique). En particulier :

– le premier rappel est gratuit ;
– un délai d'au moins 14 jours calendaires est respecté, courant à compter du troisième jour ouvrable suivant l'envoi du rappel (ou à compter du jour calendaire suivant l'envoi, lorsque celui-ci est effectué par voie électronique), avant que des intérêts de retard ou une indemnité forfaitaire ne soient dus ;
– les intérêts de retard ne dépassent pas le taux de référence applicable en vertu de la législation belge sur la lutte contre le retard de paiement ;
– l'indemnité forfaitaire ne dépasse pas les maxima légaux : 20 EUR lorsque le solde restant dû est inférieur ou égal à 150 EUR ; 30 EUR plus 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR ; et 65 EUR plus 5 % du montant dû au-delà de 500 EUR, avec un maximum absolu de 2 000 EUR.

Toute clause visant à dépasser ces limites est réputée non écrite dans cette mesure. Le montant et le fondement de chaque frais sont indiqués dans les présentes Conditions et sur la facture.

13.2 Clients professionnels. Si un client professionnel est en défaut de paiement, des intérêts de retard de 9,2 points de pourcentage au-dessus du taux de référence s'appliquent, ainsi qu'un montant forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement et l'indemnisation des autres frais raisonnables de recouvrement et d'encaissement.

13.3 En cas de retard de paiement, nous avons le droit de suspendre les commandes en cours jusqu'à ce que le paiement soit effectué.

§ 14 Réserve de propriété

14.1 Les biens livrés restent notre propriété jusqu'au paiement intégral du prix d'achat.

14.2 À l'égard des clients professionnels, les biens restent notre propriété jusqu'à l'apurement de toutes les créances issues de la relation commerciale en cours. Le client professionnel nous cède par la présente les créances résultant d'une éventuelle revente des biens sous réserve de propriété.

§ 15 Fabrication, tolérances et caractéristiques

15.1 La fabrication s'effectue par fabrication additive (impression 3D) selon les procédés FDM et SLA.

15.2 Les caractéristiques convenues sont déterminées par la confirmation de commande et par les tolérances de fabrication exposées à l'Annexe 2, qui fait partie du contrat.

15.3 Sauf convention écrite contraire expresse, les tolérances dimensionnelles suivantes s'appliquent : procédé FDM ± 0,5 % des dimensions nominales, mais au moins ± 0,5 mm ; procédé SLA ± 0,3 % des dimensions nominales, mais au moins ± 0,2 mm.

15.4 Les phénomènes liés au procédé ne constituent pas un défaut. En font notamment partie les lignes de couche visibles, les points de jonction et les traces de structures de support, un léger gauchissement, le retrait, le « pied d'éléphant », de légers décalages de couche et la rugosité de surface à l'état livré, ainsi que les variations de couleur entre lots de production. Les pièces FDM présentent une résistance dépendant de la direction (anisotrope).

15.5 Un écart substantiel par rapport aux caractéristiques convenues n'est pas traité comme une caractéristique normale liée au procédé et demeure un défaut.

§ 16 Livraison et délais de livraison

16.1 La livraison s'effectue à l'adresse de livraison indiquée par le Client ou, si convenu, par retrait. Les pays desservis sont indiqués au cours du processus de commande.

16.2 Nous indiquons un délai de production et de livraison ou une date de livraison. Lorsqu'aucun délai n'a été convenu, la livraison aux consommateurs s'effectue sans retard injustifié et en tout cas dans les 30 jours suivant la conclusion du contrat. Si nous ne livrons pas à temps, le consommateur peut fixer un délai supplémentaire raisonnable et, si ce délai expire sans livraison, résoudre le contrat, conformément aux dispositions légales.

16.3 L'expédition s'effectue par des transporteurs sélectionnés au cas par cas. Les livraisons partielles sont admises pour autant qu'elles soient raisonnables pour le Client et n'entraînent pas de frais d'expédition supplémentaires pour le Client.

16.4 Les retards dus à des données de livraison inexactes du Client sont à la charge du Client. Pour le surplus, les dispositions légales relatives au retard de livraison s'appliquent.

§ 17 Transfert des risques

17.1 Pour les ventes aux consommateurs, le risque de perte ou de détérioration fortuite des biens ne passe au consommateur qu'au moment où les biens sont pris en possession physique par le consommateur ou par un tiers désigné par lui (autre que le transporteur). Lorsque le consommateur charge lui-même un transporteur non proposé par nous, le risque passe au moment de la remise à ce transporteur.

17.2 Pour les ventes aux clients professionnels, le risque passe au moment de la remise des biens au transporteur.

§ 18 Dommages de transport

18.1 Le Client est invité à signaler dès que possible les dommages de transport apparents et à prendre contact avec nous.

18.2 Pour les consommateurs, l'absence de signalement ou un signalement tardif n'a aucune incidence sur les droits légaux du consommateur relatifs aux défauts. Un signalement rapide nous aide uniquement à faire valoir nos propres droits à l'encontre du transporteur.

§ 19 Droit de rétractation des consommateurs

19.1 Pour les contrats à distance, les consommateurs disposent d'un droit légal de se rétracter dans un délai de 14 jours sans indication de motif, sauf si ce droit est exclu conformément au § 20.

19.2 Les détails sont exposés dans les instructions de rétractation à l'Annexe 1. Le formulaire type de rétractation est fourni en tant que document distinct (disponible en permanence sur le site web). Nous fournissons au consommateur les instructions de rétractation et le formulaire type de rétractation sur un support durable, au plus tard lors de la confirmation de commande.

19.3 Si nous ne fournissons pas les informations requises sur le droit de rétractation, le délai de rétractation est prolongé conformément aux dispositions légales.

19.4 Ce droit de rétractation ne s'applique qu'aux consommateurs. Les clients professionnels ne disposent pas d'un droit de rétractation ; l'annulation par les clients professionnels est régie par le § 29.

§ 20 Exceptions au droit de rétractation

20.1 Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats portant sur :

(a) des biens fabriqués selon les spécifications du consommateur ou clairement adaptés à ses besoins personnels ; ceci comprend tout produit sur mesure au sens du § 2, en particulier toute impression fondée sur une géométrie fournie ou configurée individuellement par le Client ;

(b) des services entièrement exécutés, lorsque l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et la reconnaissance qu'il perdra son droit de rétractation dès que le contrat aura été entièrement exécuté ;

(c) la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, aux mêmes conditions que celles du point (b) ;

(d) des biens scellés qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés après la livraison.

20.2 L'accord et la reconnaissance visés aux points (b) et (c) sont recueillis au cours du processus de commande au moyen d'une déclaration distincte, à confirmer activement. À défaut de cette déclaration, nous ne commençons pas l'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

20.3 L'exclusion n'est pas appliquée de manière générale à tout produit fabriqué après la commande. Un modèle standard de catalogue dont la fabrication ne fait l'objet d'aucune détermination individuelle substantielle par le consommateur reste soumis au droit de rétractation.

20.4 L'exclusion est clairement indiquée avant que la commande ne soit passée, sur la page produit et au cours du processus de commande. Avertissement proposé avant l'achat (français) : « Le droit de rétractation ne s'applique pas à ce produit, car il est fabriqué selon vos spécifications ou clairement personnalisé. » (néerlandais) : « Voor dit product bestaat geen herroepingsrecht omdat het volgens uw individuele specificaties wordt vervaardigd of duidelijk voor u is gepersonaliseerd. »

20.5 L'exclusion du droit de rétractation ne porte pas atteinte à la garantie légale de conformité.

§ 21 Fonction de rétractation électronique

21.1 Pour les contrats conclus via notre interface en ligne et pour lesquels un droit légal de rétractation existe, nous prévoyons une fonction de rétractation électronique conformément aux exigences applicables de l'UE (article 11 bis de la directive 2011/83/UE, introduit par la directive (UE) 2023/2673).

21.2 La fonction est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation, placée de manière visible, aisément accessible et clairement désignée par « Rétracter le contrat » (néerlandais : « Overeenkomst herroepen »). L'ouverture d'un compte client n'est pas requise. La fonction est correctement utilisable sur tous les appareils courants, notamment ordinateur, tablette et smartphone.

21.3 Après avoir cliqué sur la fonction, le consommateur accède à un formulaire électronique dans lequel il peut fournir ou confirmer son nom, des informations permettant d'identifier le contrat (telles que le numéro de commande ou de facture) et un moyen de communication électronique pour l'accusé de réception. La rétractation portant sur une partie seulement du contrat est possible ; un champ est prévu pour identifier les articles concernés.

21.4 La rétractation s'effectue en deux étapes : après avoir saisi les informations requises, le consommateur confirme sa déclaration à l'aide d'un bouton distinct portant la mention « Confirmer la rétractation » (néerlandais : « Herroeping bevestigen »).

21.5 Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le consommateur introduise sa déclaration de rétractation en ligne avant l'expiration du délai. Le processus de rétractation n'est pas plus contraignant que le processus de conclusion du contrat.

21.6 Nous confirmons sans délai la réception de la déclaration de rétractation sur un support durable, en mentionnant le contenu, la date et l'heure de la rétractation.

21.7 La fonction de rétractation électronique ne remplace pas les instructions de rétractation, le formulaire type de rétractation ou la possibilité de se rétracter par toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Elle n'est pas proposée pour les contrats sans droit légal de rétractation (§ 20).

§ 22 Garantie légale de conformité (consommateurs)

22.1 Les consommateurs bénéficient de la garantie légale de conformité. Nous sommes responsables, conformément aux dispositions légales, lorsque les biens ne sont pas conformes au contrat.

22.2 Le délai de garantie légale est de deux ans à compter de la livraison des biens. Lorsqu'un défaut de conformité apparaît dans un délai d'un an à compter de la livraison, il est présumé avoir existé au moment de la livraison, sauf preuve contraire ou incompatibilité de cette présomption avec la nature des biens ou du défaut.

22.3 Le consommateur a droit, dans les conditions légales, à la mise en conformité des biens (réparation ou remplacement), à une réduction adéquate du prix, ou à la résolution du contrat avec remboursement, assorties le cas échéant de dommages et intérêts. Nous sommes responsables du traitement de la demande.

22.4 Pour les produits sur mesure, le remplacement peut être refusé lorsqu'il est impossible ou entraînerait des coûts disproportionnés ; le droit à la réparation subsiste. Un défaut n'existe pas dans la mesure où l'écart résulte d'un Fichier client erroné ou inapproprié, d'un paramètre de fabrication spécifié par le Client, ou des phénomènes liés au procédé décrits au § 15 et à l'Annexe 2.

22.5 Les droits du consommateur au titre du présent paragraphe ne peuvent être exclus ou limités avant qu'un défaut de conformité ne nous ait été communiqué. La garantie légale s'ajoute à toute garantie commerciale et n'est pas limitée par celle-ci. Une garantie commerciale n'existe que lorsqu'elle est expressément accordée.

22.6 La garantie légale ne porte pas atteinte à tout autre recours légal dont le consommateur dispose en droit belge, y compris les droits relatifs aux vices cachés et à l'inexécution contractuelle en général.

§ 23 Garantie à l'égard des clients professionnels

23.1 Le client professionnel doit examiner les biens sans délai après la livraison et signaler les défauts apparents dans les sept jours ouvrables et les défauts cachés dans les sept jours ouvrables suivant leur découverte, par écrit et avec une description précise du défaut. À défaut de signalement en temps utile, les biens sont réputés approuvés.

23.2 Le délai de garantie à l'égard des clients professionnels est de douze mois à compter de la livraison.

23.3 La présomption selon laquelle un défaut apparaissant dans un certain délai après la livraison existait déjà au moment de la livraison est exclue à l'égard des clients professionnels ; le client professionnel doit prouver que le défaut existait au moment de la livraison.

23.4 Le choix entre la réparation et le remplacement nous appartient.

23.5 Le présent paragraphe ne s'applique qu'aux clients professionnels et ne porte pas atteinte aux droits impératifs des consommateurs au titre du § 22.

§ 24 Responsabilité

24.1 Nous sommes responsables sans limitation en cas de dommages corporels (atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé) et de dommages causés intentionnellement ou par négligence grave, en cas de dissimulation dolosive d'un défaut, dans les cas où une garantie a été accordée, et sur le fondement du droit impératif de la responsabilité du fait des produits.

24.2 À l'égard des consommateurs, nous sommes responsables des dommages matériels causés par négligence légère conformément aux dispositions légales. Les droits impératifs des consommateurs et les fondements légaux impératifs de responsabilité demeurent inchangés.

24.3 À l'égard des clients professionnels, la responsabilité pour négligence légère et grave est exclue, sauf en cas de dommage corporel ; la responsabilité pour dommages indirects, dommages consécutifs, perte de bénéfice, interruption de production et d'exploitation, perte de données, frais de rappel et prétentions de tiers est exclue ; et la responsabilité est en tout état de cause limitée en montant à la valeur de la commande concernée.

24.4 Nous ne sommes pas responsables des dommages résultant de l'utilisation par le Client d'un produit en violation du § 25, de sa modification, de la fourniture de dimensions inexactes ou de fichiers illicites, ou de la non-prise en compte, dans sa propre conception, des tolérances de fabrication visées au § 15. La responsabilité impérative au titre du § 24.1 demeure inchangée.

24.5 Ces observations ne remplacent pas la classification du produit au titre du droit impératif de la sécurité des produits.

§ 25 Consignes d'utilisation et usages exclus

25.1 Sauf convention contraire expresse, les produits sont destinés à des fins décoratives et à servir de maquettes d'architecture, de présentation et de représentation. Les consignes spécifiques aux matériaux sont exposées à l'Annexe 2. Les produits ne doivent pas être exposés de manière permanente à une forte chaleur, à la lumière directe du soleil, à des contraintes mécaniques ou à des produits chimiques agressifs.

25.2 Les produits ne sont pas destinés, en particulier, à servir de : pièces porteuses ou de sécurité ; pièces de rechange mécaniques ; dispositifs médicaux ou implants ; équipements de protection individuelle ; composants électriques ; produits en contact avec les denrées alimentaires ; jouets ; pièces de véhicules ; pièces d'armes ; ou autres composants techniques réglementés.

25.3 Le Client ne peut passer de commandes portant sur des produits, composants, fichiers ou applications liés à : (a) des armes, pièces d'armes, munitions, explosifs ou leurs composants ; (b) des objets destinés à causer un dommage à des personnes, des animaux ou des biens ; (c) la facilitation d'infractions pénales, le contournement de systèmes de sécurité ou de contrôle d'accès, ou l'utilisation abusive de moyens de paiement ou d'identification ; (d) l'atteinte à des droits de propriété intellectuelle ou à d'autres droits de tiers ; (e) des applications médicales, des implants ou des dispositifs médicaux ; (f) des applications critiques pour la sécurité, porteuses ou soumises à des contraintes mécaniques dont la défaillance peut causer des dommages corporels ou des dommages matériels considérables (en particulier l'aéronautique et l'aérospatiale, l'automobile, le matériel de levage et d'escalade et les récipients sous pression) ; (g) des produits soumis à une procédure d'évaluation de la conformité, en particulier les jouets, les équipements de protection individuelle, les machines et pièces de machines, et les produits de construction ; (h) le contact avec des denrées alimentaires, de l'eau potable ou un contact cutané prolongé — les produits ne sont, de par le procédé et le matériau, pas sûrs pour un contact alimentaire ; (i) des applications nécessitant une autorisation, un agrément, un contrôle ou une certification officiels, sauf si le Client démontre que ceux-ci sont présents.

25.4 Les commandes relevant des points 25.3(e) à (i) ne sont admises qu'après une convention écrite préalable, expresse et distincte fixant les exigences techniques et la répartition de la responsabilité. Le Client doit faire connaître l'usage prévu lorsqu'il touche à l'un des domaines énumérés au point 25.3.

§ 26 Sécurité des produits (RGSP) et informations sur le fabricant

26.1 Nous respectons le règlement (UE) 2023/988 relatif à la sécurité générale des produits (RGSP).

26.2 Pour les produits standard issus de notre propre catalogue, le fabricant au sens de ces dispositions est Online 3D Drucken e.U., Nißlstraße 24 / 6 / 29, 4040 Linz, Autriche, courriel info@online-3d-printen.be. L'identification du produit, les avertissements, les informations de sécurité et les informations de traçabilité sont fournis dans l'offre et, si nécessaire, sur le produit ou avec celui-ci.

26.3 Pour les produits sur mesure fabriqués selon un Fichier client, nous fournissons une prestation de fabrication selon les spécifications du Client. Lorsque le Client met un tel produit sur le marché, il assume dans cette mesure les obligations d'un fabricant, en particulier l'analyse des risques, le marquage, l'établissement des informations de sécurité et les obligations de notification.

26.4 Les signalements d'incidents de sécurité et les réclamations relatives à la sécurité des produits doivent être adressés à info@online-3d-printen.be. Nous appliquons une procédure de traitement de ces signalements et de mise en œuvre des mesures correctives et des rappels. Les mentions « n'est pas un jouet » ne déterminent pas la classification juridique lorsqu'un produit est objectivement un jouet.

§ 27 Garanties et indemnisation par le Client

27.1 Le Client garantit qu'il possède tous les droits nécessaires sur les Fichiers client transmis et que la commande, le produit, la conception et l'usage prévu ne portent pas atteinte aux dispositions légales, à l'ordre public, aux bonnes mœurs, aux règles de sécurité ou aux droits de tiers.

27.2 Lorsque le Client, par le contenu qu'il fournit, porte fautivement atteinte aux droits de tiers, il nous indemnise, dans les limites légales, contre les prétentions fondées de tiers résultant de cette atteinte. Aucune indemnisation illimitée ou disproportionnée n'est convenue. À l'égard des consommateurs, l'obligation au titre du présent paragraphe ne naît qu'en cas de faute du consommateur.

§ 28 Refus, suspension et résiliation des commandes

28.1 Nous avons le droit de refuser, de suspendre ou de résilier une commande lorsque : (a) il existe une présomption raisonnable d'une application exclue au titre du § 25 ou d'un usage illicite ; (b) le Fichier client n'est techniquement pas imprimable au titre du § 9 ; (c) la capacité de fabrication fait défaut pour des raisons échappant à notre contrôle ; (d) le Client est en défaut de paiement ; (e) la situation juridique relative au Fichier client est incertaine ; ou (f) le Client viole des obligations contractuelles essentielles malgré une demande de mise en conformité.

28.2 Lorsqu'une commande est refusée ou résiliée pour un motif imputable au Client, nous pouvons réclamer le remboursement des frais raisonnables déjà exposés. Dans tous les autres cas, les paiements déjà effectués sont intégralement remboursés sans délai. Nous ne nous réservons pas le droit d'annuler sans motif objectif une commande acceptée.

§ 29 Annulation et modifications par le Client

29.1 Le Client peut annuler une commande sans frais jusqu'au début de la production. La production commence lorsque l'ordre d'impression est transmis à une machine de fabrication.

29.2 Après le début de la production, le Client peut annuler mais doit rembourser les frais de matériau, de machine et de main-d'œuvre déjà exposés. Les produits déjà achevés sont livrés et doivent être intégralement payés.

29.3 Les modifications de la géométrie, du matériau ou des paramètres de fabrication ne sont possibles que jusqu'au début de la production et nécessitent un nouveau calcul du prix.

29.4 Le présent paragraphe ne porte pas atteinte au droit de rétractation du consommateur au titre du § 19.

§ 30 Propriété intellectuelle

30.1 Tous les droits sur le site web, les présentations de catalogue, les textes, les images et les autres contenus du Vendeur restent acquis au Vendeur ou à ses concédants de licence.

30.2 Le Client reste titulaire des droits sur les Fichiers client qu'il transmet et nous accorde une licence simple, non transférable, limitée à la durée de la commande, pour utiliser les fichiers aux fins de contrôle, de préparation, de fabrication, d'assurance qualité et de conservation.

30.3 Sur les résultats d'un service de conception, nous accordons au Client, après paiement intégral, un droit d'usage non exclusif, illimité dans le temps, l'espace et le contenu, y compris le droit de fabriquer et de modifier le modèle lui-même ou par l'intermédiaire de tiers. Ceci ne comprend pas la revente, la sous-licence ou la publication du fichier du modèle en tant que tel.

30.4 L'achat d'un produit physique ne transfère pas automatiquement le droit d'auteur, les droits sur les dessins et modèles ou les droits de reproduction sur les fichiers STL ou CAO sous-jacents. Nous ne pouvons représenter les produits fabriqués à des fins de référence qu'avec l'accord préalable du Client.

§ 31 Confidentialité

31.1 Les deux parties traitent comme confidentielles toutes les informations non publiques de l'autre partie obtenues au cours de la relation commerciale, en particulier les données de conception, les dessins, les spécifications techniques, les prototypes et les informations de projet.

31.2 L'obligation vaut pendant la durée de la relation commerciale et pendant trois ans après celle-ci. Sont exceptées les informations qui sont publiques, qui étaient légitimement connues du destinataire sans obligation de confidentialité, ou dont la divulgation est exigée par la loi ou par une autorité. La divulgation à des sous-traitants n'a lieu que dans la mesure nécessaire à l'exécution et uniquement sous une obligation de confidentialité équivalente.

§ 32 Conservation et suppression des Fichiers client

32.1 Nous conservons les Fichiers client pendant douze mois après l'achèvement de la commande, afin de traiter les commandes répétées et les cas de garantie, et les supprimons ensuite. Le Client peut à tout moment demander une suppression anticipée.

32.2 Nous ne devons aucun archivage. Le Client doit conserver lui-même des copies de sauvegarde de ses fichiers. La responsabilité pour la perte de Fichiers client est régie par le § 24. Les aspects relatifs à la protection des données sont régis par la Politique de confidentialité (§ 38).

§ 33 Avis

33.1 Lorsque nous publions des avis, nous informons les utilisateurs si et comment nous garantissons que les avis émanent de consommateurs ayant effectivement acheté les biens.

33.2 Les avis ne sont pas obtenus en échange d'une contrepartie, sauf divulgation expresse, et ne sont pas publiés de manière sélective uniquement lorsqu'ils sont positifs. La publication a lieu sous le nom ou un pseudonyme conformément au formulaire d'avis concerné. Les avis sont traités via Trustpilot et Google (Google Reviews).

§ 34 Réclamations et service clientèle

34.1 Veuillez adresser vos réclamations et questions à : Online 3D Drucken e.U., Nißlstraße 24 / 6 / 29, 4040 Linz, Autriche, courriel info@online-3d-printen.be.

34.2 Pour nous aider à traiter rapidement une réclamation, veuillez fournir le numéro de commande, une description de l'affaire et, le cas échéant, des photos. Ces informations facilitent le traitement et ne constituent pas une condition pour faire valoir des droits légaux. Nous n'imposons aucune formalité restreignant indûment les droits des consommateurs.

§ 35 Force majeure

35.1 La force majeure est tout événement imprévisible échappant au contrôle des parties qui empêche l'exécution, en particulier les catastrophes naturelles, l'incendie, la guerre, les épidémies et pandémies, les grèves, les mesures des autorités, les défaillances des réseaux d'énergie ou de données et les perturbations de la chaîne d'approvisionnement.

35.2 Pour la durée de la force majeure, les obligations concernées sont suspendues et les délais prolongés en conséquence. Si l'empêchement dure plus de 30 jours, chaque partie peut résoudre le contrat. Les paiements déjà effectués pour des prestations non fournies sont remboursés sans délai.

§ 36 Compensation et rétention

36.1 À l'égard des clients professionnels, la compensation n'est admise qu'avec des créances non contestées ou constatées judiciairement.

36.2 Un consommateur peut en tout état de cause opérer compensation lorsque nous sommes insolvables ou lorsque la créance reconventionnelle présente un lien juridique avec la responsabilité du consommateur, a été constatée par un tribunal ou reconnue par nous. Les droits de rétention impératifs du consommateur demeurent inchangés.

§ 37 Règlement des litiges de consommation

37.1 Nous sommes en principe disposés à rechercher une solution amiable des réclamations directement avec le Client ; veuillez d'abord prendre contact avec nous à l'adresse info@online-3d-printen.be.

37.2 Online 3D Drucken e.U. étant établie en Autriche, le Service de médiation pour le consommateur belge n'est pas automatiquement compétent. Pour les litiges transfrontaliers avec un professionnel établi dans un autre État membre de l'UE, les consommateurs belges peuvent s'adresser au Centre européen des consommateurs Belgique (CEC Belgique), https://www.eccbelgium.be.

37.3 Nous ne nous engageons pas à participer à un organe particulier de règlement extrajudiciaire des litiges, sauf si cet organe est compétent et que nous avons accepté d'y participer, ou y sommes tenus. La plateforme de règlement en ligne des litiges de l'UE a été mise hors service le 20 juillet 2025 et n'est dès lors pas mentionnée comme canal de réclamation.

§ 38 Protection des données

Le traitement des données à caractère personnel est régi par notre Politique de confidentialité et notre Politique en matière de cookies, disponibles sur online-3d-printen.be. Les présentes Conditions ne contiennent pas de règles distinctes en matière de protection des données.

§ 39 Droit applicable

39.1 Le droit autrichien est applicable, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises et des règles de renvoi du droit international privé.

39.2 À l'égard des consommateurs, ce choix de droit ne s'applique que dans la mesure où il ne prive pas le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives du droit du pays de sa résidence habituelle (article 6 du règlement Rome I). Pour un consommateur ayant sa résidence habituelle en Belgique, les dispositions impératives du droit belge de la consommation restent donc disponibles.

§ 40 Compétence juridictionnelle

40.1 À l'égard des consommateurs, les règles légales de compétence s'appliquent. Un consommateur peut en particulier introduire une procédure devant, et ne peut être attrait que devant, les juridictions de son domicile. Rien dans les présentes Conditions n'oblige un consommateur belge à agir uniquement en Autriche.

40.2 Pour les litiges avec des clients professionnels, la juridiction exclusivement compétente est la juridiction matériellement compétente de Linz, Autriche.

§ 41 Modifications des présentes Conditions

41.1 Nous pouvons modifier les présentes Conditions avec effet pour les contrats futurs. La version applicable au moment de la conclusion d'un contrat régit toujours ce contrat ; les modifications ne s'appliquent pas rétroactivement aux commandes déjà conclues.

41.2 Le silence du Client ne vaut pas acceptation de Conditions modifiées.

§ 42 Dispositions finales

42.1 Si une disposition des présentes Conditions est ou devient invalide, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. La disposition invalide est remplacée par la règle légale applicable.

42.2 La cession à des tiers des droits et obligations issus du contrat requiert l'accord du Client. Ceci ne vaut pas pour le recours à des sous-traitants dans le cadre de l'exécution.

42.3 Les déclarations relatives à l'exécution du contrat requièrent la forme écrite.

Annexe 1 — Instructions de rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat dans un délai de 14 jours sans indication de motif. Le délai de rétractation est de 14 jours à compter du jour où vous-même, ou un tiers désigné par vous et autre que le transporteur, prenez physiquement possession des biens. Lorsque vous avez commandé plusieurs biens en une seule commande livrés séparément, le délai court à compter du jour où vous prenez physiquement possession du dernier article.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier — Online 3D Drucken e.U., Nißlstraße 24 / 6 / 29, 4040 Linz, Autriche, courriel info@online-3d-printen.be — votre décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple une lettre envoyée par la poste ou un courriel). Vous pouvez utiliser à cet effet le formulaire type de rétractation, sans que cela soit obligatoire. Vous pouvez également utiliser la fonction de rétractation électronique (« Rétracter le contrat ») sur notre site web ; si vous l'utilisez, nous vous adressons sans délai un accusé de réception sur un support durable. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que vous transmettiez votre communication avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation du présent contrat, nous vous remboursons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi un mode de livraison autre que le mode standard le moins coûteux proposé par nous), sans délai et en tout état de cause dans les 14 jours suivant le jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation. Nous procédons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé pour la transaction initiale, sauf convention contraire expresse ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionne pas de frais pour vous.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons récupéré les biens ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devez nous renvoyer ou nous remettre les biens sans délai et en tout état de cause au plus tard 14 jours après le jour où vous nous communiquez votre rétractation. Ce délai est respecté si vous renvoyez les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Vous supportez les frais directs de renvoi des biens. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens.

Exceptions

Il n'existe pas de droit de rétractation pour les biens fabriqués selon vos spécifications ou clairement personnalisés, ainsi que dans les autres cas exposés au § 20 des Conditions.

Remarque sur le formulaire type

Le formulaire type de rétractation ne fait pas partie des présentes Conditions ; il est fourni en tant que document distinct, disponible en permanence sur notre site web et fourni au consommateur sur un support durable avec la confirmation de commande. Son utilisation n'est pas obligatoire.

Annexe 2 — Tolérances de fabrication, caractéristiques du procédé et consignes relatives aux matériaux

Tolérances dimensionnelles

– FDM : ± 0,5 % des dimensions nominales, au moins ± 0,5 mm.
– SLA : ± 0,3 % des dimensions nominales, au moins ± 0,2 mm.

Les tolérances s'appliquent par axe et se rapportent à la dimension nominale de la géométrie du Client. Pour les pièces dont la longueur d'arête dépasse 200 mm, la tolérance peut augmenter pour des raisons liées au procédé.

Hauteurs de couche et surfaces

– FDM standard : 0,20 mm, structure de couche visible, Ra env. 12–25 µm.
– FDM fin : 0,12 mm, structure de couche réduite, Ra env. 8–15 µm.
– SLA : 0,05 mm, surface lisse, Ra env. 1–5 µm.

Caractéristiques liées au procédé (ne constituent pas des défauts)

Lignes de couche et de jonction visibles ; points de contact et résidus des structures de support retirées ; léger gauchissement (en particulier avec l'ABS et l'ASA) ; retrait au refroidissement, selon le matériau 0,2–0,8 % ; « pied d'éléphant » sur la première couche ; variations de couleur et de brillance entre lots de filament ou de résine ; résistance dépendant de la direction (anisotrope), la résistance à la traction dans le sens Z étant nettement inférieure à celle dans le plan X/Y ; les perçages et ajustements ressortent, pour des raisons liées au procédé, plus petits que ce qui a été conçu, et un post-traitement est à prévoir.

Consignes relatives aux matériaux

– PLA (FDM) : stable dimensionnellement à température ambiante, se ramollit à partir d'env. 55 °C, non résistant aux UV.
– PETG (FDM) : tenace, meilleure résistance chimique, tendance au filage.
– ABS (FDM) : plus résistant à la température, tendance marquée au retrait et au gauchissement.
– ASA (FDM) : résistant aux UV, adapté à un usage extérieur.
– TPU / TPE (FDM) : flexible, précision dimensionnelle limitée, tolérances plus larges.
– Résine (SLA) : haut niveau de détail, plus cassant, résistance aux UV limitée.

Aucun matériau et aucun procédé n'est sûr pour un contact alimentaire, stérilisable ou adapté à un contact cutané prolongé. Les petites pièces peuvent être ingérées ; les produits ne sont pas des jouets et ne doivent pas se trouver entre les mains de jeunes enfants. Nettoyage recommandé : un chiffon doux, légèrement humide ; ne résiste pas au lave-vaisselle.