

## Conditions générales de la boutique en ligne

Dernière mise à jour : 30 mars 2026

# Conditions générales WWW.RENMANS.LU

## Table des matières

Article 1 – Identité du vendeur

Article 2 – Applicabilité et conditions

Article 3 – Notre offre et votre commande

Article 4 – Prix

Article 5 – Paiement

Article 6 – Conformité et garantie

Article 7 – Droit de rétractation

Article 8 – Livraison et exécution

Article 9 – Force majeure

Article 10 – Propriété intellectuelle

Article 11 – Règlement des plaintes et litiges

## **Article 1 Identité du vendeur**

Nous sommes :

VIANDE Luxembourg SA, ci-après dénommée RENMANS  
*Rue Henri Schnadt 4 – 2530 Luxembourg*

Adresse e-mail : *Infosite@renmans.lu*

Numéro de téléphone : 00 800 1900 2000

Numéro d'entreprise : LU15083165

Numéro de compte bancaire: LU66 0030 5265 0422 0000

## Article 2    **Applicabilité et conditions**

1. Nos conditions générales s'appliquent à tous les contrats conclus avec vous en tant que client. Certaines conditions s'appliquent uniquement aux consommateurs (toute personne physique qui acquiert ou utilise des produits ou services commercialisés à des fins exclusivement non professionnelles). Cela est alors clairement indiqué.
2. Pour pouvoir passer une commande, vous devez avoir au moins 18 ans. Si vous n'avez pas 18 ans, votre commande doit être passée par un parent ou un tuteur légal. Si nous constatons qu'un mineur a passé une commande, nous pouvons la refuser.
3. Vous pouvez toujours consulter nos conditions générales sur notre site web. Le fait de passer une commande sur le site web vaut acceptation expresse de nos conditions générales de vente. Vous pouvez toujours les consulter sur notre site web. *Nous vous demandons toutefois de confirmer à nouveau expressément que vous avez lu et approuvé les conditions générales lorsque vous passez une commande.*
4. Si des conditions particulières s'appliquent en plus des présentes conditions générales, celles-ci s'appliquent également aux conditions particulières. Si nos conditions générales sont en contradiction avec ces conditions particulières, vous pouvez toujours, en tant que consommateur, invoquer le texte qui vous est le plus favorable.

### **Article 3 Notre offre et votre commande**

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est soumise à certaines conditions, nous le mentionnons expressément dans cette offre.
2. Nous décrivons toujours de manière aussi complète et précise que possible ce que nous vous vendons et le déroulement du processus de commande. La description est en tout cas suffisamment détaillée pour vous permettre de vous faire une opinion. Si nous utilisons des images, celles-ci sont une représentation fidèle des marchandises et/ou services proposés.

Cependant, l'erreur est humaine. Si nous avons manifestement commis une erreur, nous ne sommes pas tenus d'effectuer la livraison.

3. Pour acheter un produit, ajoutez-le à votre panier. Remplissez ensuite vos coordonnées. À la dernière étape, vous obtenez un aperçu de votre commande et vous acceptez nos conditions générales. Le paiement s'effectue lors du retrait ou, exceptionnellement, par facture non encaissée. Une fois ces étapes franchies, votre commande est définitive.
4. Votre commande est complète et le contrat entre nous est définitif dès que nous confirmons votre commande par e-mail.

### **Article 4 Prix**

1. Prix du jour et produits à poids variable : le poids indiqué pour les produits vendus sur renmans.lu à poids variable est purement indicatif. En fonction de la préparation, ce poids peut donc être légèrement supérieur ou inférieur au poids indicatif.
2. Les prix indiqués sur la page détaillée du produit sont indicatifs. Le prix final est déterminé par le magasin le jour de l'enlèvement en fonction du prix du jour et du poids réel. Ce prix peut donc être légèrement supérieur ou inférieur au prix estimé.
3. Nos prix s'entendent toutes taxes comprises, TVA, taxes et services compris. Vous n'aurez donc jamais de surprises.

### **Article 5 Paiement**

1. Nous acceptons les moyens de paiement suivants : Bancontact, chèques-repas électroniques (Edenred, Sodexo, Monizze), Payconiq, Visa, Mastercard, Maestro, espèces.

### **Article 6 Conformité et garantie**

1. Nous garantissons que nos marchandises sont conformes à votre commande, compte tenu des spécifications du produit. Nous vous garantissons également que nos marchandises sont

conformes à toutes les lois luxembourgeoises en vigueur au moment de votre commande et à toutes les normes d'hygiène et de fraîcheur imposées à notre secteur.

2. Si le produit livré n'est pas conforme à votre commande, vous avez droit, en tant que consommateur, à une compensation.

Dans la mesure du possible et du raisonnable, vous avez le choix entre le remplacement ou le remboursement.

## **Article 7 Droit de rétractation**

Conformément à l'article L.222-9, paragraphe (7), point 4 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai légal de rétractation de 14 jours. Toutefois, ce droit ne s'applique pas à votre commande, nos produits étant susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

## **Article 8 Livraison et exécution**

Nous ne livrons pas et vendons uniquement au comptoir.

## **Article 9 Force majeure**

1. En cas de force majeure, nous ne sommes pas tenus de respecter nos obligations contractuelles. Dans ce cas, nous pouvons soit suspendre nos obligations pendant toute la durée de la situation de force majeure, soit résilier définitivement le contrat. En cas de force majeure, nous ne sommes pas tenus de vous verser une indemnité.
2. La force majeure désigne toute circonstance indépendante de notre volonté et de notre contrôle qui empêche totalement ou partiellement l'exécution de nos obligations. Nous entendons par là, entre autres, les grèves, les incendies, les pannes d'entreprise, les pannes d'énergie, les épidémies, les pannes d'un réseau (de télécommunication) ou d'une connexion ou des systèmes de communication utilisés et/ou l'indisponibilité de notre site web à un moment donné, la livraison tardive ou non effectuée par des fournisseurs ou d'autres tiers engagés...

## **Article 10 Propriété intellectuelle**

1. Notre site web, nos logos, textes, photos, noms et toutes nos communications en général sont protégés par des droits de propriété intellectuelle qui nous appartiennent, à nos fournisseurs ou à d'autres ayants droit.
2. Il est interdit d'utiliser et/ou de modifier les droits de propriété intellectuelle tels que décrits dans le présent article. Par exemple, vous ne pouvez pas copier ou reproduire des dessins, photos,

noms, textes, logos, combinaisons de couleurs, etc. sans notre autorisation écrite préalable et expresse.

## **Article 11 Règlement des plaintes et litiges**

1. Nous espérons bien sûr que tous nos clients soient satisfaits à 100 %. Si vous avez toutefois des plaintes à formuler concernant nos services, vous pouvez nous contacter via notre numéro de téléphone gratuit 00800 1900 2000 ou via notre site web : [www.renmans.lu](http://www.renmans.lu), rubrique « Contact ». Nous mettrons tout en œuvre pour traiter votre plainte dans les 2 jours.
2. Tous les contrats conclus avec nos clients sont régis par le droit luxembourgeois, sans priver le consommateur résidant dans un autre pays de l'Union européenne des dispositions impératives qui lui sont applicables. En cas de litige, les tribunaux compétents sont déterminés conformément au Règlement (UE) n°1215/2012.
3. En tant que consommateur, vous avez la possibilité de résoudre le litige à l'amiable. Vous pouvez vous adresser à ce sujet au Médiateur de la consommation, compétent pour recevoir toute demande de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation. Ce service traitera lui-même la demande ou la transmettra à une entité qualifiée. Vous pouvez contacter le Médiateur de la consommation via le lien suivant : <https://mediateurconsommation.lu/>
4. Si nous ne parvenons toujours pas à trouver une solution, vous pouvez, en tant que consommateur, vous adresser à Becom. Becom servira de médiateur entre le consommateur et le vendeur si la plainte semble fondée. Vous pouvez les contacter via le formulaire de plainte disponible sur <https://becom.digital/fr/plaintes/> ou par courrier à l'adresse suivante : Rue du Marquis 1, 1000 Bruxelles, [info@becom.digital](mailto:info@becom.digital).