

CONDITIONS GENERALES – VENTE A DISTANCE (site internet)

1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives de Claire Duchâteau, dont le siège social est situé sis Route de St.-Gérard, 71 à 5100 Wépion et référencée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'entreprise BE 0538.556.272, dénommée ci-après le « vendeur », et de tout acheteur professionnel ou consommateur souhaitant procéder à un achat via le site Internet du vendeur.

En cochant la case d'acceptation des conditions générales au moment de sa commande, l'acheteur reconnaît expressément avoir eu accès aux présentes, en avoir pris connaissance, les avoir comprises et les avoir acceptées sans réserve, étant entendu que toute commande d'un produit via notre site Internet suppose la consultation et l'acceptation expresse des conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente peuvent être sauvegardées ou imprimée par le client.

Les dispositions auxquelles il n'est pas dérogé expressément par écrit restent d'application. Il est convenu que les dispositions particulières acceptées expressément priment sur les générales, en cas de discordance. Par ailleurs, il est expressément convenu qu'en cas de contrariété entre les conditions générales du client et celles de Claire Duchâteau, seules ces dernières prévaudront.

Le vendeur se réserve le droit de pouvoir modifier ses conditions de vente à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

2. Caractéristiques des biens et services proposés

Les produits proposés sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le site du vendeur, dans la limite des stocks disponibles. Chaque produit est accompagné d'un descriptif établi par le vendeur sur base du descriptif transmis par le fournisseur. Les photographies et illustrations sont fournies à titre strictement informatif ; elles revêtent une image fidèle mais n'ont pas un caractère contractuel dans la mesure où elles ne peuvent assurer une parfaite similitude avec les produits physiques.

3. Commande

L'acheteur, qui souhaite acheter un produit ou un service doit obligatoirement :

- Avoir plus de 18 ans ;
- Sélectionner les produits souhaités ;
- Une fois les articles sélectionnés, se rendre dans le panier afin de finaliser la commande ;
- Remplir la fiche d'identification ;
- *Reconnaître avoir pris connaissance des présentes conditions générales ainsi que les conditions d'utilisation et la politique générale de confidentialité et les avoir acceptées ;*
- *Valider sa commande après avoir pris connaissance du récapitulatif de commande et l'avoir vérifiée ;*
- *Effectuer le paiement dans les conditions prévues faisant office de confirmation de commande*

La vente est réputée parfaite lors de la confirmation de commande par le vendeur. Aucun envoi de marchandise ne sera effectué sans confirmation de commande et réception du paiement intégral de celle-ci.

Les produits et services sont offerts dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un article, le vendeur en informera l'acheteur par mail dans les plus brefs délais. Celui-ci aura la possibilité de choisir entre patienter (en cas d'indisponibilité temporaire) ou annuler sans frais la commande des articles indisponibles.

4. Droit de rétractation

Conformément à la loi, **le client consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à son achat, sans pénalité et sans indication de motif, dans les 14 jours calendriers à dater du lendemain du jour de la livraison du bien.**

Endéans ce délai, le consommateur doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté soit par email à l'adresse suivante Ptitbunnyplanet@gmail.com, soit par courrier à l'adresse de notre siège social telle que mentionnée ci-dessus. L'acheteur consommateur peut également réaliser la démarche en nous renvoyant le formulaire suivant : <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>. Une fois sa volonté exprimée, il dispose d'un délai de 14 jours pour renvoyer le bien.

Le vendeur remboursera alors tous les paiements reçus de l'acheteur, en ce compris les frais de livraison, à l'exclusion des frais de renvoi et ce, sans retard excessif. **Les frais de renvoi sont à charge de l'acheteur et les biens voyagent à ses risques et périls.**

Nous vous demandons si possible de renvoyer le bien dans son emballage d'origine, accompagné de tous ses accessoires et du manuel d'utilisation, le cas échéant. Votre responsabilité pourra être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Le vendeur se réserve le droit de ne procéder qu'à un remboursement partiel s'il s'avère que le bien retourné a été endommagé ou est incomplet.

Ce droit de renonciation n'appartient pas à l'acheteur professionnel.

Le client consommateur est informé qu'il ne peut faire usage de son droit de rétractation dans les cas suivants (art.VI.53 du Code de droit économique) :

- Fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- Fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation

5. Durée

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de la commande et de la livraison des biens ainsi qu'à toutes relations entre l'acheteur et le vendeur.

6. Livraison - transport

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée sur le bon de commande ou par enlèvement dans un point relais du choix de l'acheteur lors de sa commande

En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse communiquée par l'acheteur, celui-ci peut prendre contact avec le vendeur endéans les 48h afin de convenir d'une autre date de livraison. A défaut ou si l'acheteur omet ou refuse de prendre livraison des marchandises commandées, le vendeur se réserve le droit d'exiger l'exécution du contrat ou de considérer, après mise en demeure préalable, celui-ci comme étant résilié de plein droit aux torts de l'acheteur. Dans ce dernier cas, le vendeur conservera un montant équivalent à 30% du prix de vente à titre d'indemnité.

En cas de vente à un consommateur, la marchandise est transportée aux risques du vendeur jusqu'à la livraison de la marchandise à l'adresse de livraison précisée par l'acheteur. En cas de vente à un professionnel, le transport se fait aux risques de l'acheteur.

Les délais de livraison sont de 5 à 8 jours ouvrés à partir de la date de réception du paiement. Ces délais sont mentionnés à titre indicatif. En cas de retard dans la livraison, si celui-ci est d'au minimum quinze jours ouvrables et uniquement dans le cadre d'une commande non personnalisée (article régulièrement de stock), l'acheteur pourra renoncer à son achat sans indemnité, pour aucune des deux parties, pour autant qu'il en avertisse le vendeur par e-mail dans les 3 jours calendriers qui suivent la notification du retard de livraison par le vendeur. L'acheteur sera alors remboursé par virement bancaire sur son compte bancaire du montant total de sa commande y compris les frais de transport (si engagés lors de la commande) endéans les 15 jours ouvrables. Les parties seront alors libérées intégralement de leurs obligations respectives.

Dans tous les cas, les circonstances suivantes libèrent le vendeur de ses obligations en matière de délai : (1) les cas de force majeure (en ce compris, notamment, les incidents d'ordre technique, retard du fournisseur et pénurie de main-d'œuvre) ; (2) si les conditions de paiement ne sont pas respectées ; (3) si des changements sont décidés par le client après la commande ; (4) si le client ne nous fournit pas des informations souhaitées endéans le délai spécifié.

7. Tarifs

Les prix des produits affichés sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA et autres taxes applicables). Ils ne comprennent pas les frais de transport, ceux-ci faisant l'objet d'un poste séparé lors de la commande. Le vendeur se réserve le droit de répercuter sur ses prix les modifications du taux de la T.V.A. qui interviendraient avant la date de livraison.

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, les prix applicables à la commande sont ceux en vigueur au moment de la confirmation de celle-ci.

8. Modalités de paiement

Le paiement s'effectue par Paypal ou par carte bancaire, Visa ou Mastercard.

Les articles commandés restent la propriété exclusive du vendeur jusqu'au paiement intégral de la commande par l'acheteur.

Tout retard de paiement produira :

Concernant le client professionnel, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt moratoire conventionnel calculé au taux d'intérêt légal applicable majoré de 2 points de pourcentage, chaque mois entamé étant intégralement dû. Il produira également une indemnité forfaitaire et irréductible de 10 % du montant impayé avec un minimum de 25,-€ par facture, à titre de clause indemnitaire, sous réserve de la démonstration d'un dommage supérieur. Enfin, des frais de recouvrement extrajudiciaire seront facturés au client à raison de 25 € TTC lors de l'envoi du second rappel et de 50 € TTC lors de l'envoi d'une mise en demeure.

Concernant le client consommateur, un intérêt moratoire conventionnel calculé au taux d'intérêt légal applicable majoré de 2 points de pourcentage et une indemnité forfaitaire fixée en fonction de la hauteur du montant resté impayé, à savoir :

- Pour un solde restant dû d'un montant inférieur ou égal à 150 euros, une indemnité forfaitaire de 20 euros ;
- Pour un solde restant dû d'un montant compris entre 150,01 et 500 euros, une indemnité forfaitaire de 30 euros ainsi qu'un intérêt conventionnel de 10% du montant dû sur la tranche supérieure à 150,01 euros ;
- Pour un solde restant dû d'un montant supérieur à 500 euros, une indemnité forfaitaire de 65 euros ainsi qu'un intérêt conventionnel de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros, avec un maximum de 2000 euros.

Le premier rappel est gratuit. Des frais de recouvrement extra-judiciaire seront facturés au client, à partir du deuxième rappel, à raison de 7,50 euros par courrier, majorés des frais postaux. Sauf disposition particulière, le consommateur tel que défini par l'article L.1, 2°, du code de droit économique peut exiger le bénéfice de l'application des indemnités et intérêts dans la mesure et les conditions fixées par la présente clause, en cas d'inexécution de nos obligations.

Le défaut de paiement fonde le vendeur à suspendre l'exécution de ses propres prestations (« exceptio non adimpleti contractus ») jusqu'à plein et entier paiement des sommes dues par le client.

Toute réclamation doit être émise par courrier adressé au siège du vendeur ou par mail à l'adresse Ptitbunnyplanet@gmail.com, dans les 8 jours francs à dater de la réception de la facture. A défaut, la facture sera présumée acceptée par le client.

9. Zones géographiques

Nous ne procédons actuellement à la livraison que dans les pays suivants : Belgique, Luxembourg et France.

10. Garantie légale

L'acheteur consommateur bénéficie de la garantie légale de deux ans et des autres droits au titre de la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation. Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existant au moment de la livraison des biens. Des défauts ou des dégâts dus à une mauvaise utilisation, tels que dégâts d'eau, oxydation, chute ou choc, négligence et usure, ne sont pas couverts par la garantie. Conformément à l'article 1649quater §2 du Code civil, le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut.

Pour les biens d'occasion, le délai de garantie est d'un an à dater de la délivrance du bien.

La facture ou le bon de livraison fait office de titre de garantie et doit être conservé par le consommateur et produit en original.

11. Remboursement

Le remboursement sera effectué au plus tard dans les 14 jours ouvrables suivant la date de la réception des biens objet de la demande de rétractation ou suivant la date de la réception de la preuve du renvoi desdits biens. Le remboursement s'effectuera sur le compte via lequel la commande a été payée.

12. Responsabilités

Les obligations auxquelles s'engage le vendeur, dans le processus de vente en ligne, sont qualifiées d'obligations de moyens au sens de l'article 5.72 du Code civil.

Sous réserve que la présente clause vide une obligation de sa substance et sauf cas de faute lourde ou de faute intentionnelle (dol), la responsabilité du vendeur ne saurait être directement ou indirectement retenue, à quelque titre et pour quelque cause que ce soit, en cas de faute commise dans l'exécution de ses prestations. Par dérogation à l'article 5.229. du Code civil et sauf cas de faute lourde ou dol, le vendeur ne sera pas responsable

des fautes commises par ses auxiliaires (préposés, sous-traitants, etc...) dans l'exécution des prestations et, par conséquent, elle ne pourra pas être tenue responsable pour les éventuels dommages que ces fautes causeraient à des tiers.

En tout état de cause, les conséquences de sa responsabilité se limitent aux dommages directs subis par l'acheteur, pour un montant maximum équivalant au montant total de la commande, frais de livraison compris.

Les données reprises sur le site sont communiquées de bonne foi. Les liens proposés vers les sites des fabricants et/ou des partenaires sont donnés à titre informatif et n'ont pas valeur contractuelle. Le vendeur ne peut être tenu responsable des informations provenant de ces sites.

L'acheteur est responsable du choix et de l'utilisation du produit livré par le vendeur. Il certifie être âgé de 18 ans accomplis lors de la commande. Le vendeur décline toute responsabilité en cas d'inexactitude des informations communiquées à lui par l'acheteur. Par ailleurs, la responsabilité du vendeur ne peut être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet et du paiement en ligne tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

13. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du présent site ainsi que ses textes, dessins, photos, illustrations, films éventuels, données, bases de données, logiciels, noms de domaines, logos et tout autre élément qui y figurent restent la propriété intellectuelle exclusive du vendeur. Toute copie, adaptation, traduction, arrangement et/ou modification, en tout ou en partie, sous quelque forme et avec quelque moyen que ce soit - électronique, mécanique ou autre - sont strictement interdits, sauf autorisation préalable et écrite de Claire Duchâteau. Toute infraction à la présente clause peut entraîner des poursuites civiles, commerciales et/ou pénales.

14. Données à caractère personnel

Le client est informé que des données personnelles le concernant sont traitées en rapport avec le contrat (document support de l'offre ou convention). Les données collectées sont le nom, le prénom, l'adresse, le téléphone, l'adresse email.

Ces données sont strictement confidentielles ; elles sont recueillies et collectées à des fins comptables et de bonne gestion du contrat ainsi que de son dossier dans le cadre de la fourniture de biens (ventes des livres de Ptit Bunny, objets dérivés et PDF). Le client est informé que s'il ne nous fournit pas les données exactes, cela peut dans certains cas entraver le bon déroulement du processus d'exécution du contrat. Si les données nous ont été fournies de manière incorrecte ou inexacte, nous ne pouvons en aucun cas en être tenus responsables.

Les données à caractère personnel communiquées par le client sont gérées par le responsable de traitement des données dont l'identité est Claire Duchâteau.

Ces données seront conservées pendant toute la durée du contrat ainsi que pendant 10 ans après le terme du contrat. Une fois arrivées au terme du délai, les données comptables et/ou légales sont archivées et conservées pendant le délai légal ; les autres données sont effacées.

Conformément au règlement 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données ainsi que conformément à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le client dispose d'un droit d'accès aux données, d'un droit de rectification ou d'effacement de celles-ci. Le client dispose également du droit de demander une limitation quant au traitement de ses données personnelles, de s'opposer au traitement de ses données ainsi que du droit à la portabilité de ses données. Il peut également s'opposer à tout moment à ce que ces données soient utilisées à des fins étrangères à celles de la bonne gestion de son dossier, le cas échéant. Pour toutes questions relatives à vos droits concernant vos données personnelles, n'hésitez pas à contacter le responsable du traitement de vos données.

Claire Duchâteau s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées et raisonnables permettant d'assurer la protection des données du client. Il s'engage à cet égard à une obligation de moyen.

Le client, s'il estime avoir été lésé dans le cadre de la protection de ses données à caractère personnel, peut contacter l'autorité de contrôle : Autorité de protection des données - rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles – (tel) +32 (0)2 274 48 00 – (fax) +32 (0)2 274 48 35 – (mail) contact@apd-gba.be - <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/contact>.

15. Incessibilité

Les contrats convenus entre parties (conditions spécifiques et générales ou autres conventions), ainsi que les droits et obligations qui en découlent sont incessibles, à quelque titre et pour quelque finalité que ce soient, sans l'accord exprès préalable écrit de l'autre partie.

16. Clause salvatrice

L'invalidité, la non-applicabilité ou l'illégalité d'une des clauses prévues dans l'un des contrats convenus entre parties n'entraîne aucunement l'invalidité ou la nullité des autres dispositions au contrat. L'ensemble des clauses reste intégralement valable.

17. Litiges

Sauf poursuites en paiement, les parties s'engagent à tenter de résoudre par voie de médiation ou de conciliation tout litige relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention. Celle-ci débutera au plus tard le 15^{ème} jour franc qui suit la demande de médiation ou de conciliation notifiée par l'une des parties à l'autre partie. Sauf accord exprès des parties en sens contraire, la durée de la médiation ou de la conciliation ne peut excéder 30 jours francs. Une fois passé ce délai, les parties seront à nouveau libres d'introduire leur litige devant les cours et tribunaux.

L'acheteur agissant à des fins privées a la possibilité en cas de litige d'introduire une demande auprès du Service de Médiation pour les Consommateurs. Des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges peuvent être obtenues via le lien <http://www.mediationconsommateur.be/fr>.

Nous nous réservons néanmoins le droit de soumettre tout litige éventuel exclusivement aux tribunaux. En cas de litige, les tribunaux du siège social du vendeur sont compétents, sauf dispositions légales contraignantes en sens contraire. Le droit applicable est le droit belge, en langue française.

Les parties acceptent, dans le cadre de leurs relations, les moyens de preuve électroniques.