- CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRODUTIS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES –

Définitions et champ d'application

Les conditions générales de vente de produits et de prestation de services, ci-après dénommées « *les conditions générales* » sont applicables à toutes les commandes passées avec « Sweet Home DS SRL », dont le siège social est sis « Rue Jules Cousin 18 » à « 7080 FRAMERIES », inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE 0688 807 985, ci-après dénommé(e) *« le prestataire* » ou « *le vendeur* ».

Les présentes conditions générales forment le contrat liant le vendeur/prestataire et le client. Le vendeur/prestataire et le client sont ci-après dénommés communément « *les parties* ».

Le « *client* » est toute personne physique ou morale qui commande des produits et/ou des services au vendeur/prestataire.

Le « *consommateur* » est le client, personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les présentes conditions générales sont seules applicables. En toute hypothèse, elles excluent les conditions générales ou particulières du client que le vendeur/prestataire n'aurait pas expressément acceptées par écrit.

Le vendeur/prestataire se réserve le droit de modifier ces conditions générales à tout moment et sans notification préalable . Ces modifications s'appliqueront à toutes les commandes de produit(s) et/ou de service(s) passées ultérieurement.

Offre et commande Pour passer commande, le client choisit le(s) produits et/ou service(s) qu'il souhaite commander en surfant sur le site web du vendeur/prestataire, indique les coordonnées qui lui sont demandées, vérifie l'exactitude de la commande, et effectue ensuite le paiement de sa commande.

Après avoir reçu confirmation du paiement de la commande par l'organisme bancaire, le vendeur/prestataire envoie au client un récapitulatif de sa commande, reprenant notamment le numéro de sa commande, les produits et/ou services commandés ainsi que leur prix, les présentes conditions générales ou un lien vers celles-ci, ainsi qu'une indication du délai d'exécution probable de la commande.

Le vendeur/prestataire se réserve le droit de suspendre, d'annuler ou de refuser la commande d'un client, notamment dans le cas où les données communiquées par le client s'avèrent manifestement erronées ou incomplètes ou lorsqu'il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas d'annulation de la commande par le client après son acceptation par le vendeur/prestataire, pour quelque raison que ce soit, hormis le cas de force majeure, une somme équivalente à 30% du prix de la commande sera acquise au vendeur/prestataire et facturée au client, à titre de dommages et intérêts.

Prix

Le prix des produits et/ou des services est indiqué en euros, toutes taxes non comprises .

Toute augmentation de TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la livraison et/ou de l'exécution sera automatiquement mise à charge du client.

Les éventuels frais de livraison ne sont pas compris dans le prix indiqué, mais sont calculés séparément, au cours du processus de commande, en fonction du mode et du lieu de livraison ainsi que du nombre de produits commandés.

Délais

Sauf disposition contraire écrite expressément acceptée par le vendeur/prestataire, les délais de livraison et/ou d'exécution mentionnés dans les conditions particulières ne sont pas des délais de rigueur. La responsabilité du vendeur/prestataire ne pourra être engagée que si le retard est important et s'il lui est imputable en raison de sa faute lourde.

Le client ne pourra invoquer les délais de livraison et/ou d'exécution pour demander la résolution du contrat, réclamer des dommages et intérêts ou faire valoir toute autre revendication, sauf stipulation contraire écrite et expressément acceptée par le vendeur/prestataire.

En cas de retard dépassant le délai de trente jours ouvrables, le client devra envoyer une mise en demeure par un courrier recommandé au vendeur/prestataire, lequel pourra alors bénéficier de 50% du temps prescrit pour livrer le(s) produit(s) commandé(s) et/ou effectuer la/les prestation(s) de service commandée(s).

Réserve de propriété

Le vendeur reste propriétaire des produits commandés jusqu'à leur complet paiement.

Le droit de propriété des produits n'est transmis au client qu'après le retrait ou la livraison des articles et après le paiement intégral de la commande. Par dérogation à l'article 1583 de l'ancien Code civil, les articles vendus, livrés ou installés restent la propriété exclusive du vendeur jusqu'au règlement intégral de la facture. Tant que le paiement du prix de vente n'a pas été effectué, il est interdit au client de mettre les articles en gage, de les offrir, ou encore de les utiliser à titre de garantie de quelque manière que ce soit. Il est expressément défendu au client d'apporter des modifications à ces articles, d'en faire des biens immobiliers par incorporation ou par destination, de les vendre ou d'en disposer de quelque façon que ce soit.

Tant que le vendeur possède les droits de propriété sur les marchandises livrées, conformément aux dispositions de cet article, le client restera responsable du maintien en bon état de ces produits. Durant cette période, seul le client pourra être tenu responsable de la perte ou des dommages éventuels des produits. Si nécessaire, le client s'engage à assurer les produits contre tout risque. Le client s'engage également à stocker les produits de telle manière qu'ils ne puissent être confondus avec d'autres produits et qu'ils puissent en tout temps être reconnus comme étant la propriété du vendeur.

Droit de rétractation

Conformément à l'article VI.47 du Code de Droit Economique, le consommateur qui commande à distance des produits et/ou des services auprès du vendeur/prestataire dispose d'un délai de 14 jours calendriers à dater, pour les produits, du jour de la livraison des produits ou de la notification de leur disponibilité au point de retrait prévu, pour notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motifs.

Pour les services, le délai de 14 jours calendriers commence à courir à dater du jour de la conclusion du contrat, c'est-à-dire du jour où le consommateur a reçu le récapitulatif de sa commande, notamment par email.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé au premier jour ouvrable suivant.

Le consommateur peut notifier sa volonté de renoncer à l'achat, au moyen du formulaire de rétractation mis en ligne sur le site web du vendeur/prestataire, au moyen du formulaire transmis avec le bon de commande ou disponible sur le site du S.P.F. Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie : economie.fgov.be, ou encore par une déclaration dénuée de toute ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.

Le consommateur devra réexpédier le(s) produit(s) à l'achat duquel (desquels) il a renoncé en parfait état dans son/leur emballage d'origine.

Seuls les frais directs de renvoi seront à la charge exclusive du consommateur.

Le vendeur restituera le montant payé dès que possible et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la réexpédition des produits.

Le consommateur qui ouvre ou utilise un produit avant l'expiration du délai de rétractation est réputé avoir renoncé à exercer son droit de rétractation relatif à ce produit.

Le consommateur qui accepte expressément que le service commandé soit exécuté avant l'expiration du délai de 14 jours et reconnaît que cette exécution lui fera perdre son droit de rétractation, ne pourra plus exercer celui-ci, conformément à l'article 53 du livre VI du Code de droit économique.

De même, le consommateur ne pourra pas exercer le droit de rétractation s'il se trouve dans le cas d'une des autres exceptions visées à l'article 53 du livre VI du Code de droit économique, notamment dans le cas de la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Résiliation de la commande

Le client qui ne rentre pas dans les conditions pour bénéficier du droit de rétractation décrit à l'article précédent des présentes conditions et qui désire résilier sa commande en informe le vendeur/prestataire qui lui indiquera les démarches à suivre.

L'acompte éventuellement versé par le client au vendeur/prestataire ne lui sera pas remboursé. Si aucun acompte n'a été payé, le vendeur/prestataire sera susceptible de réclamer au client une indemnité de résiliation équivalente à 30 % du prix des produits et/ou des services dont la commande a été résiliée par le client.

Livraison et/ou exécution de la commande

Les délais de livraison et/ou d'exécution indiqués par le vendeur/prestataire ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne lient pas le vendeur/prestataire. Un retard dans la livraison et/ou l'exécution de la commande ne pourra donc en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité, résolution du contrat, suspension des obligations du client, ni au paiement de dommages et intérêts.

La commande n'est livrée au client ou n'est exécutée qu'après son complet paiement. Le transfert de la propriété et de la charge des risques s'opère au moment où la commande est entièrement payée. Le client est par conséquent avisé du fait qu'il supporte seul la charge des risques liés à la livraison.

Disponibilité

Les produits proposés à la vente par le vendeur le sont dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produit(s) après le paiement de la commande, le vendeur s'engage à en informer le client dans les meilleurs délais et à lui donner le choix entre un remboursement, une modification de sa commande ou une livraison reportée à la fin de la rupture de stock du ou des produit(s) concerné(s).

Réception de la commande et réclamation

Le client est tenu de vérifier le bon état apparent ainsi que la conformité des produits qui lui sont livrés ou qu'il retire au point de retrait prévu avec les produits qu'il a commandé.

Les éventuelles réclamations devront être formulées par écrit, dans un délai de «8 jours» après la livraison de la commande ou la notification de la disponibilité de celle-ci au point de retrait prévu. A défaut, elles ne pourront être prises en compte et le client sera réputé avoir réceptionné définitivement la commande.

Les éventuelles réclamations relatives aux services fournis par le prestataire devront être formulées par écrit, dans un délai de «8 jours» après la survenance du fait donnant lieu à réclamation. A défaut, elles ne pourront être prises en compte.

Si une réclamation s'avère fondée, le vendeur/prestataire aura le choix entre remplacer ou rembourser le prix des produits et/ou des services concernés.

Propriété intellectuelle

Les informations, logos, dessins, marques, modèles, slogans, chartes graphiques, etc., accessibles au travers du site web ou du catalogue du vendeur/prestataire sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Sauf convention contraire expresse et préalable, le client n'est pas autorisé à modifier, reproduire, louer, emprunter, vendre, distribuer ou créer d'œuvres dérivées basées en tout ou partie sur les éléments présents sur le site web ou le catalogue du vendeur/prestataire.

Sauf dérogation expresse, le prix convenu ne comprend donc aucune cession quelconque de droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle à quelque titre que ce soit.

Garanties

- Garantie légale pour tous les clients

Conformément aux articles 1641 à 1643 de l'ancien Code civil, le vendeur est tenu de garantir les produits contre les vices cachés qui rendent les produits impropres à l'usage auxquels ils sont destinés, ou qui

diminuent tellement cet usage que le client ne les aurait pas acquis ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus

En cas de constatation d'un vice caché, le client devra agir à bref délai, conformément à l'article 1648 de l'ancien Code civil, et aura le choix entre rendre le produit atteint d'un vice caché contre un remboursement total, ou de le garder contre un remboursement partiel.

Le vendeur n'est pas tenu de garantir les produits contre les vices apparents, dont le client a pu ou aurait dû se rendre compte au moment de l'achat. De même, le vendeur n'est tenu de garantir les produits que contre les vices cachés dont il avait connaissance au moment de la vente, et dont il s'est abstenu d'avertir le client.

Seuls la facture, le ticket de caisse ou le bon d'achat valent comme certificats de garantie pour le client vis-à-vis du vendeur. Ces documents doivent être conservés par le client et présentés dans leur version originale.

o Garantie légale complémentaire pour les clients ayant la qualité de consommateurs

Conformément à l'article 1649*quater* de l'ancien Code civil, le client qui a la qualité de consommateur dispose en outre d'une garantie légale de deux ans pour tous les défauts de conformité qui existaient lors de la délivrance du produit et qui sont apparus dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Cette garantie comprend la réparation ou le remplacement du produit défectueux, sans frais pour le consommateur.

Si toutefois cette réparation ou remplacement s'avère impossible, disproportionné pour le vendeur ou causerait un sérieux désagrément au consommateur, une réduction appropriée ou un remboursement pourront être proposés au consommateur. Le vendeur et le client pourront convenir d'un remboursement uniquement moyennant la remise des produits défectueux par celui-ci.

Dans le cas où des pièces de rechange ou des accessoires spécifiques nécessaires à la réparation du produit ne seraient plus disponibles chez le fabricant, le vendeur ne pourra être tenu responsable de la perte des possibilités d'utilisation du produit.

Le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence du défaut de conformité, par écrit, dans un délai de maximum deux mois à compter du jour où il a constaté le défaut, sous peine de déchéance de son droit à réclamation.

Seuls la facture, le ticket de caisse ou le bon d'achat valent comme certificats de garantie pour le consommateur vis-à-vis du vendeur. Ces documents doivent être conservés par le consommateur et présentés dans leur version originale. Le délai de garantie démarre à la date mentionnée sur ces documents.

Cette garantie ne s'applique pas dans le cas où la défaillance découle d'une utilisation erronée, de causes externes, d'un mauvais entretien, de phénomènes d'usure normaux ou de toute utilisation qui n'est pas conforme aux instructions du fabricant ou du vendeur.

En cas de dommage, de vol ou de perte d'un produit remis pour réparation, la responsabilité du vendeur sera en tout état de cause limitée au prix de vente du produit.

Le vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la perte ou de la reproduction de données stockées dans ou par des appareils électroniques remis pour réparation.

- Garantie quant aux services prestés

Le prestataire s'engage à exécuter la prestation de services en bon père de famille.

Le client bénéficie d'une garantie de conformité des prestations fournies par rapport aux prestations initialement demandées. En cas d'anomalie détectée durant cette période, le prestataire en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction, sous réserve que les anomalies détectées aient été dûment signalées au prestataire.

Sont expressément exclues de la garantie de conformité les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation non conforme par le client, ou encore à la suite d'une anomalie engendrée par une intervention du client ou d'un tiers.

Le prestataire déclare que les résultats des prestations qui seraient protégés par le droit de la propriété intellectuelle constituent des créations originales. Dans le cas où il aurait fait appel à des intervenants extérieurs pour réaliser tout ou partie des prestations, il déclare avoir obtenu tous les droits et autorisations nécessaires pour exécuter ces services.

Par conséquent, le prestataire garantit le client contre toute action, réclamation, allégation, revendication ou opposition de la part de toute personne invoquant un droit de propriété intellectuelle ou industrielle, ou un acte de concurrence déloyale, sur tout ou partie des services prestés.

Responsabilité

Généralités. Le client reconnaît et accepte que toutes les obligations dont est débiteur le vendeur/prestataire sont exclusivement de moyens et qu'il n'est responsable que de son dol et de sa faute lourde.

Dans l'hypothèse où le client démontre l'existence d'une faute lourde ou dolosive dans le chef du vendeur/prestataire, le préjudice dont le client peut postuler la réparation comprend uniquement le dommage matériel résultant directement de la faute imputée au vendeur/prestataire à l'exclusion de tout autre dommage et ne pourra, en toute hypothèse, dépasser 75% (hors taxes) du montant effectivement payé par le client en exécution de la commande.

Le client reconnaît également que le vendeur/prestataire n'est pas responsable des éventuels dommages directs ou indirects causés par les produits livrés ou aux services fournis, tels que notamment le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perte de clientèle, etc.

Le vendeur/prestataire n'est de même pas responsable en cas de communication de données erronées par le client, ou en cas de commande effectuée en son nom par une tierce personne.

Il appartient enfin au client de se renseigner sur les éventuelles restrictions ou droits de douanes imposés par son pays concernant les produits commandés. Le vendeur ne pourra donc être tenu pour responsable si le client doit faire face à une quelconque restriction ou taxe supplémentaire à payer du fait de la politique adoptée par son pays en la matière.

Matériaux. Si le client impose au vendeur un procédé ou des matériaux d'une qualité, origine ou type déterminé, et ce en dépit des réserves écrites et motivées du vendeur, ce dernier est déchargé de toute responsabilité du fait des défectuosités ayant pour origine le choix dudit procédé ou desdits matériaux.

Internet et nouvelles technologies

Le client reconnaît les restrictions et les risques liés à l'utilisation d'internet ou de tout autre moyen par lequel le site web est actuellement ou sera à l'avenir mis à disposition. Le client reconnaît aussi les risques de stockage et de transmission d'informations par voie numérique ou électronique.

Le client accepte que le vendeur/prestataire ne peut être tenu responsable pour tout dommage causé par l'utilisation du site web (ainsi que des éventuelles applications) du vendeur/prestataire ou d'internet, suite aux risques précités.

Le client accepte en outre que les communications électroniques échangées et les backups réalisés par le vendeur/prestataire puissent servir de preuve.

Dispositions diverses

Force majeure

Si l'exécution du contrat est rendue totalement impossible en raison de circonstances inévitables et imprévisibles au moment de sa conclusion, non imputables à l'une des parties, le contrat est dissous de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations.

Si l'exécution du contrat est rendue partiellement impossible en raison de circonstances inévitables et imprévisibles au moment de sa conclusion, non imputables à l'une des parties, la dissolution du contrat se limite aux obligations affectées par ces circonstances.

Si l'exécution du contrat est rendue temporairement impossible en raison de circonstances inévitables et imprévisibles au moment de sa conclusion, non imputables à l'une des parties, l'obligation de cette dernière est suspendue le temps de la force majeure.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure, les événements suivants : grèves, épidémies, tremblements de terre, incendies, inondations, blocus ou encore, actes de guerre.

La partie se trouvant dans un cas de force majeure a l'obligation d'en informer l'autre partie dans un délai raisonnable, dès la connaissance ou dès la possibilité de connaissance de la force majeure. Dans le cas contraire, la partie défaillante devra réparer le dommage qui en résulte.

Imprévision

Conformément aux dispositions de l'article 5.74 du nouveau Code civil, si l'exécution du contrat est rendue excessivement onéreuse de sorte qu'on ne puisse raisonnablement l'exiger, chaque partie peut demander à l'autre l'aménagement du contrat. Cette clause n'est uniquement applicable qu'en raison de circonstances imprévisibles au moment de la conclusion du présent contrat et indépendantes de la volonté des parties.

En cas d'accord entre les parties au terme des renégociations, les parties s'engagent à matérialiser l'accord dans un avenant signé, au plus tard après la date de l'accord. Ce dernier fera partie intégrante du contrat.

À défaut d'accord dans un délai raisonnable, l'une ou l'autre partie peut demander au juge l'adaptation du contrat ou sa résolution.

Clause résolutoire expresse

En cas d'inexécution contractuelle, le présent contrat peut être résolu par l'une des parties, moyennant mise en demeure et notification écrite à l'autre partie. Cette notification doit indiquer de manière explicite les manquements reprochés au débiteur de l'obligation inexécutée.

La présente clause résolutoire peut être mise en oeuvre dans les situations suivantes : Le nom réglement de la facture.

La présente clause résolutoire ne peut être mise en oeuvre qu'après le délai de 1 mois, courant à partir de échéance facture.

La mise en oeuvre de la présente clause résolutoire est soumise aux conditions suivantes :

Les parties conviennent qu'en cas de mise en œuvre de ladite clause résolutoire, .

Illégalité. L'éventuelle illégalité ou nullité d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition (ou partie d'un article, d'un paragraphe ou d'une disposition) ne saurait affecter de quelque manière la légalité des autres articles, paragraphes ou dispositions des présentes conditions générales, ni non plus le reste de cet article, de ce paragraphe ou de cette disposition, à moins d'intention contraire évidente dans le texte.

Titres. Les titres utilisés dans les présentes conditions générales ne le sont qu'à des fins de référence et de commodité seulement. Ils n'affectent en rien la signification ou la portée des dispositions qu'ils désignent.

Non renonciation. L'inertie, la négligence ou le retard par une partie à exercer un droit ou un recours en vertu des présentes conditions générales ne saurait en aucun cas être interprété comme une renonciation à ce droit ou recours.

Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

En cas de litige relatif à la validité, à l'interprétation, à l'exécution ou à la rupture des présentes conditions générales, les parties s'engagent à recourir à la médiation préalablement à tout autre mode de résolution des conflits.

Les parties désignent dès lors un médiateur agréé par la Commission Fédérale de Médiation (Bd Simon Bolivar, 30 (WTC III) à 1000 Bruxelles - https://www.cfm-fbc.be/fr) de commun accord ou chargent un tiers de cette désignation.

Une fois le médiateur désigné, les parties définissent entre elles, avec l'aide du médiateur, les modalités d'organisation de la médiation et la durée du processus

Chacune des parties peut mettre fin à la médiation à tout moment, sans que cela ne lui porte préjudice.

En cas d'échec de la médiation, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Hainaut seront compétents