

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

## 1. DESCRIPTION

1.1 Les CGV définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits/services (ci-après les « produits/services »), via le site internet [www.nadeko.be](http://www.nadeko.be) (ci-après dénommé le « site »). Les présentes CGV régissent toute vente de produits réalisée sur le site.

1.2. Les CGV sont conclues entre, d'une part, Catherine Keignaert (Rue des Ecoles 88 6800 Séviscourt I [hello@nadeko.be](mailto:hello@nadeko.be)), affiliée à PRODUCTIONS ASSOCIEES ASBL, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises de Belgique sous le numéro 0896.755.397 (TVA BE 0896.755.397) dont le siège social est situé 70, Rue Emile Féron à 1060 Bruxelles, Belgique, ci-après dénommée le « vendeur » et, d'autre part, la personne effectuant une commande, ci-après dénommée l'« acheteur ». L'acheteur et le vendeur sont ci-après conjointement dénommés les « parties ».

1.3 Toute commande suppose la consultation préalable et l'acceptation expresse des CGV par l'acheteur, sans que cette acceptation soit conditionnée par une signature manuscrite de la part de l'acheteur. Conformément aux dispositions de la loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques, la validation du bon de commande constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de la commande.

1.4 L'acheteur déclare avoir la pleine capacité juridique.

## 2. LES PRODUITS/SERVICES EN VENTE

Les produits/services proposés à la vente sont ceux qui figurent sur le site, avec une description de leurs caractéristiques essentielles, au jour et au moment de la consultation du site par l'acheteur, et dans la limite des stocks disponibles. Le vendeur met tous les moyens raisonnables en œuvre pour afficher la disponibilité des produits/services en temps réel sur le site, mais ne pourrait être tenu responsable si un produit n'était plus disponible pour honorer la commande. En cas d'indisponibilité de l'un des produits/services commandés, l'acheteur en sera informé, et aura la possibilité, soit de modifier sa commande, soit de l'annuler, auquel cas il sera remboursé du montant de sa commande s'il en a déjà effectué le paiement.

## 3. PRIX DE VENTE DES PRODUITS/SERVICES AFFICHES

3.1 Le prix de chaque produit est affiché sur le site en euros et TVA comprise. Ce prix est valable dans les pays pour lesquels la livraison est possible, et n'inclut pas les frais de préparation et de livraison, également à charge de l'acheteur, ni la déduction de toute remise ou bon d'achat accordé à l'acheteur. Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits/services seront facturés sur la base du prix d'achat en vigueur au moment de la commande.

3.2 Lors de la commande, l'acheteur s'engage à payer, outre le prix d'achat des produits/services commandés, les frais de préparation et de livraison (ci-après les « frais »). Ces frais varient en fonction du type et de la quantité de produits/services commandés, et du mode de livraison choisi, et s'entendent TVA comprise. L'acheteur peut consulter le montant de ces frais sur le site en consultant son « Panier », où s'affiche un calcul du montant total correspondant au prix d'achat des produits/services et aux frais. Le vendeur se réserve le droit de modifier le montant des frais à tout moment, mais les frais seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande. Ces frais restent dus et ne seront pas remboursés si l'acheteur retourne la totalité ou une partie de la commande en vertu de son droit de rétractation.

3.3 Les produits/services sont uniquement livrés dans les pays pour lesquels le site autorise la livraison. Toute adresse de livraison erronée est de la responsabilité de l'acheteur et peut donner lieu à des frais supplémentaires. Les délais de livraison indiqués ne sont pas contraignants mais sont donnés à titre purement indicatif. Aucun retard dans la livraison ne pourra donner lieu au paiement de dommages au profit de l'acheteur. Le vendeur a le droit d'effectuer des livraisons partielles. En cas de non livraison des biens, les sommes éventuellement payées par l'acheteur seront remboursées sans intérêt ni indemnisation.

## 4. MODALITES DE COMMANDE

4.1 Pour effectuer une commande, l'acheteur doit remplir le formulaire de commande mis à sa disposition sur le site, sur lequel il fera notamment figurer les informations nécessaires à son identification et notamment son nom, prénom et adresse de livraison. Ce faisant, l'acheteur déclare accepter pleinement et sans réserve l'intégralité des présentes CGV et s'engage à payer l'intégralité du montant total dû. Le vendeur ne peut être tenu responsable des conséquences de la communication d'informations erronées.

4.2 Le vendeur confirmera chaque commande par l'envoi d'un e-mail mentionnant notamment :

- 1° les principales caractéristiques du bien ou du service commandé;
- 2° l'identité du vendeur, notamment son numéro d'entreprise et son nom commercial;
- 3° l'adresse géographique du vendeur ainsi que son numéro de téléphone, son adresse électronique;
- 4° le prix total des biens ou services toutes taxes comprises et tous les frais supplémentaires de transport, de livraison et autres ;
- 5° les modalités de paiement, de livraison et d'exécution et la date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services ;
- 6° les modalités prévues par l'entreprise pour le traitement des réclamations;
- 7° les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation;
- 8° les conditions dans lesquelles le consommateur ne bénéficiera pas du droit de rétractation, telles que reprises dans l'art. 7 des CGV;
- 9° l'existence d'une garantie de conformité de deux ans (un an s'il s'agit de produits d'occasion), telle que prévue par les articles 1649bis à 1649octies du Code civil, et d'une garantie des vices cachés, prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil, et par l'art. 10 des CGV;

10° la possibilité de s'adresser à la plateforme européenne de règlement de litiges, pour introduire une procédure de règlement à l'amiable.

11° le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;

12° le cas échéant, l'existence de codes de conduite applicables et comment en obtenir une copie;

13° le cas échéant, la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;

14° le cas échéant, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;

15° le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par l'acheteur;

16° le cas échéant, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables;

17° le cas échéant, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le vendeur a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

Les données enregistrées par le vendeur, ainsi que la confirmation de commande constitueront la preuve des relations contractuelles intervenues entre les parties.

4.3 Le vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande ou toute livraison en cas de litige existant avec l'acheteur, non-paiement total ou partiel d'une commande précédente, refus d'autorisation de paiement par carte de crédit des organismes bancaires ou pour tout autre motif valable. Dans ce cas, la responsabilité du vendeur ne pourrait, en aucun cas, être engagée.

## 5. MODALITES DE PAIEMENT

5.1 Le paiement des achats s'effectue par cartes bancaires de type "Maestro".

5.2 Les produits commandés demeurent la propriété du vendeur jusqu'au complet paiement du prix d'achat et des frais indiqués lors de la commande.

## 6. LIVRAISONS

6.1 La livraison est effectuée par le vendeur en Europe. Les taxes quelconques et frais à l'import sont à charge de l'acheteur.

6.2 La commande est livrée à l'adresse indiquée par l'acheteur.

6.3 Pour une livraison en Belgique, le vendeur mettra tout en œuvre pour que la commande soit expédiée à l'adresse de livraison endéans les trente jours ouvrables suivant la validation de la commande et la réception du paiement. Le livreur se présentera à cette adresse entre 8h et 18h, les jours ouvrables, et remettra le ou les colis au destinataire ou à toute autre personne présente à l'adresse indiquée. En cas d'absence, un avis sera laissé à l'adresse de livraison. Il appartiendra

alors à l'acheteur de contacter le livreur pour convenir soit d'une nouvelle date de livraison à la même adresse, soit d'une nouvelle date de livraison à une nouvelle adresse, soit d'un enlèvement au bureau de la Poste le plus proche. A défaut de ce faire dans un délai de 15 jours à dater de l'avis laissé par le livreur ou si l'acheteur est absent lors de la nouvelle livraison, la commande sera automatiquement retournée au vendeur, qui prendra contact avec l'acheteur pour programmer une nouvelle livraison de la commande. Dans ce cas, des frais supplémentaires de livraison pourront être facturés à l'acheteur.

6.4 Pour une livraison en dehors de la Belgique, le vendeur mettra tout en œuvre pour que la commande soit livrée endéans les 45 jours pour l'Union Européenne. Les modalités de livraison seront propres aux services postaux du pays concerné.

6.5 Si l'acheteur a désigné le livreur, le transfert des risques à l'acheteur se fait au moment où les produits commandés sont mis à la disposition du livreur. La preuve de cette mise à disposition sera matérialisée par le système de contrôle utilisé par le livreur.

6.6 Il appartient à l'acheteur de vérifier les expéditions à l'arrivée et de formuler toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées, voire même de refuser le colis, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration. S'il y a quelque réclamation suite à la réception de la commande, il est de rigueur d'envoyer un mail à l'adresse [hello@nadeko.be](mailto:hello@nadeko.be), sujet "Réclamation de livraison", photos à l'appui, endéans les 48h après réception de la commande.

## 7. DROIT DE RETRACTION ET MODALITES DE RETOUR

7.1 L'acheteur, dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendrier, à compter du lendemain du jour de la livraison, pour renoncer à son achat, sans pénalité et sans indication de motifs, conformément au code de droit économique belge.

Dans ce délai, l'acheteur doit notifier au vendeur son intention de faire usage de son droit de rétractation, de la façon suivante :

- Envoyer un mail à [hello@nadeko.be](mailto:hello@nadeko.be) - Notifier nom et prénom de l'acheteur - Donner une description détaillée du ou des articles concerné(s), avec référence au numéro et à la date de la facture délivrée

ou

- remplir le formulaire disponible sur le site du SPF Economie

7.2 Le retour au vendeur s'effectuera à l'adresse référencée sur le colis, sauf instructions contraires communiquées à l'acheteur, qui doit en conserver la preuve d'expédition.

7.3 Si l'acheteur souhaite un échange au lieu d'un remboursement, il le précise dans l'e-mail et le vendeur lui communiquera, outre la disponibilité de l'article, le supplément à payer ou le remboursement partiel le cas échéant.

7.4 Tous frais et risques liés à l'expédition du retour des articles sont à la charge de l'acheteur.

7.5 En cas d'utilisation de son droit de rétractation par l'acheteur et du renvoi des produits au plus tard quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter selon les modalités convenues aux paragraphes précédents, le vendeur s'engage à rembourser le prix d'achat à l'acheteur à la réception des produits par le vendeur.

7.6 En cas de remboursement des produits/services retournés, le vendeur créditera la carte de crédit utilisée pour le paiement desdits produits d'un montant équivalent au prix d'achat de ceux-ci, diminué du montant des bons d'achat ou remises intervenus lors de la commande. Le remboursement de l'acheteur s'effectuera selon les modalités convenues avec l'organisme bancaire émetteur de la carte.

7.7 L'acheteur ne pourra faire usage de son droit de rétractation si les produits livrés ont fait l'objet d'un usage, ont été endommagés, comportent des pièces manquantes, ou dont les étiquettes ont été retirées.

7.8 Les produits doivent impérativement être retournés correctement protégés, dans leur emballage d'origine, dans un parfait état de revente, accompagnés de tous accessoires éventuels, notice d'emploi, etc. A défaut, ils ne pourront être repris ou échangés.

7.9 Les produits/services confectionnés sur-mesure ou personnalisés ne pourront en aucun cas être repris ou échangés.

7.10 Les produits renvoyés mais ne pouvant être acceptés en retour par le vendeur sont tenus à la disposition de l'acheteur chez le vendeur. L'acheteur reste tenu d'en payer le prix. En cas de retours anormaux ou abusifs, le vendeur se réserve le droit de refuser une commande ultérieure.

7.11 Le vendeur mentionne sur le site les conditions, le délai et les modalités du droit de rétractation, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation.

7.12 Eventuelle existence et les conditions d'une assistance après-vente, d'un service après-vente ou d'une garantie commerciale supplémentaire

## **8. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE A L'EGARD DES DONNEES PERSONNELLES DES ACHETEURS**

8.1 Le vendeur collecte des données à caractère personnel concernant les acheteurs, lesquelles lui sont communiquées sur le site ou par e-mail. Il s'engage à ne pas divulguer ces données à des tiers. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées par ses services internes que pour le traitement des commandes, dans le but de renforcer et de personnaliser la communication, notamment par des lettres/e-mails d'information, ainsi que dans le cadre de la personnalisation du site en fonction des préférences constatées des acheteurs, ou pour le suivi de la solvabilité.

8.2 Le vendeur ne vend donc pas, ne commercialise pas, et ne loue pas à des tiers les informations concernant les acheteurs. En cas de cession ou d'utilisation par des tiers de données à caractère personnel, le vendeur s'engage au préalable à informer l'acheteur et de lui permettre d'exercer son droit d'opposition. Le vendeur peut également fournir des statistiques relatives à ses acheteurs, à ses ventes, à la structure des échanges et aux informations sur le site à des tiers, mais ces statistiques ne contiendront aucune donnée personnelle. Le présent article ne pourra toutefois empêcher la cession ni le transfert d'activités à un tiers.

8.3. Le vendeur ne conserve les données à caractère personnel que pendant la durée nécessaire afin d'atteindre les finalités spécifiques en vue desquelles le traitement est effectué. Pour déterminer la durée appropriée, il est tenu compte de la quantité, de la nature et la sensibilité des données personnelles, les finalités pour lesquelles elles sont traitées et la possibilité d'atteindre ces finalités par d'autres moyens. Il est également tenu compte de la nécessité de se conformer à

ses obligations légales et réglementaires. Lorsque les données ne sont plus nécessaires, elles font l'objet d'une destruction.

8.4. Pour autant que les conditions légales soient remplies, l'acheteur a le droit :

- de demander des informations afin de savoir si le vendeur possède des informations personnelles et, le cas échéant, quelles sont ces informations et à quelles fins elles sont traitées ;
- d'accéder à ses données à caractère personnel et, le cas échéant, de les rectifier ;
- d'obtenir l'effacement de ces données ou la limitation de leur traitement, ce qui permet ;
- d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données.

L'acheteur peut exercer les droits mentionnés ci-dessus au moyen d'une demande datée et signée et accompagnée, pour des raisons de sécurité, d'une copie de sa carte d'identité. La demande peut être adressée au vendeur par voie postale à l'adresse Rue des Ecoles 88 6800 Séviscourt et par e-mail à [hello@nadeko.be](mailto:hello@nadeko.be). Si la demande est manifestement infondée, l'accès peut être refusé et des frais raisonnables peuvent être facturés.

## 9. RESPONSABILITE

Le vendeur ne contracte que des obligations de moyen, pour toutes les étapes d'accès au site, de la commande, à la livraison ou à des services postérieurs. La responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait pouvant être qualifié de force majeure. En toute hypothèse, la responsabilité du vendeur aux termes des CGV ne pourra excéder une somme égale aux sommes payées ou payables lors de la transaction à l'origine de ladite responsabilité.

## 10. GARANTIE DE CONFORMITE

Les produits/services bénéficient de la garantie légale de conformité, prévue par les articles 1649bis à 1649octies du Code civil, et la garantie légale des vices cachés, prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil. L'acheteur a, entre autres, le droit d'obtenir du vendeur la réparation ou le remplacement gratuit des produits présentant un défaut de conformité dans les deux ans à compter de leur livraison (un an s'il s'agit de produit d'occasion), à condition que la demande soit introduite dans un délai de deux mois à compter de la découverte du défaut. Si un défaut apparaît endéans les six premiers mois, le vendeur est a priori tenu responsable. Cependant, il peut s'exonérer en prouvant que le défaut est dû à une mauvaise utilisation de la part de l'acheteur. Si un défaut apparaît après, le vendeur pourra demander à l'acheteur de prouver qu'il s'agit d'un défaut de conformité qui existait au moment de la livraison du bien.

## 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le contenu du site y compris la technologie sous-jacente, sont éventuellement protégés par le droit d'auteur, le droit des marques ou un autre droit de la propriété intellectuelle. Le vendeur autorise l'acheteur à placer sur son propre site un lien simple renvoyant directement sur le site du vendeur. En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au site et utilisant la technique du framing ou du in-line ou deep linking est interdit. Dans tous les cas, tout lien devra être retiré sur simple demande du vendeur.

## **12. CONTACT AVEC LE VENDEUR**

L'acheteur a la possibilité de rentrer en contact avec le vendeur au moyen du formulaire de contact disponible dans la rubrique « Contact » ou au moyen de l'adresse e-mail [hello@nadeko.be](mailto:hello@nadeko.be).

## **13. NULLITE ET INTEGRALITE**

Si une ou plusieurs stipulations des CGV seraient non-valides, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **14. PREUVE**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur et de ses partenaires, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Les parties acceptent dans le cadre de leurs relations le principe de la preuve électronique (par exemple : e- mail, backups, etc).

## **15. MODIFICATIONS**

Le vendeur se réserve le droit de modifier les CGV et communiquera la nouvelle version à l'acheteur via le site.

## **16. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS**

Les CGV sont soumises à la loi belge. En cas de litige, une solution à l'amiable sera recherchée avant toute action judiciaire. Le vendeur et l'acheteur ont en outre la possibilité de s'adresser à la plateforme européenne de règlement de litiges. A défaut de règlement à l'amiable, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents.