

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

BIENS & SERVICES

I. 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 DASSELER LAUREN (représentante de Web Ath'itude SComm) dont le siège social est situé Route de Lessines 111 à 7800 Ath, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE1030366662, ci-après dénommée « 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 dénommées 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.

Les conditions générales sont accessibles à tout moment sur le site web du vendeur/prestataire : <https://webathitude.be/cgdv> de sorte qu'en passant commande auprès de lui, le client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et confirme son acceptation aux droits et obligations y afférents.

Le vendeur/prestataire se réserve le droit de modifier ces conditions générales à tout moment sans notification préalable, sous réserve de faire apparaître ces modifications sur son site web. Ces modifications s'appliqueront à toutes les commandes de produits et/ou services passés ultérieurement.

II. Offre et commande

Pour passer commande, le client choisit le(s) produit(s) et/ou service(s) qu'il souhaite commander et en informe le vendeur/prestataire par téléphone, courrier, email, SMS ou au moyen d'un formulaire en ligne.

Le vendeur/prestataire adresse au client un devis détaillé relatif à ces produits et/ou services et demande éventuellement un acompte. Le devis sera accompagné des présentes conditions générales.

Il appartient au client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur au vendeur/prestataire.

Le client doit ensuite accepter par écrit le devis, afin de confirmer sa 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.

III. Produits particuliers

Entrent dans la catégorie « produits particuliers » les abonnements tels que les noms de domaines, les hébergements web ou les licences annuelles. Celles-ci seront automatiquement renouvelées à la date anniversaire (date de la facture précédente ou de la confirmation de création ou de commande).

Si le client ne souhaite pas renouveler, il doit en avertir le vendeur/prestataire au maximum 30 jours avant la date anniversaire et ce, par écrit.

IV. Paiement

Les factures sont payables, dans la devise de facturation, par virement bancaire, liquide ou paiement électronique (QR-CODE bancaire) dans les 7 jours après la date de facturation.

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise par email au vendeur/prestataire, 3 jours calendrier après sa réception. Le client devra attendre un retour mail du vendeur/prestataire stipulant qu'il a bien reçu son email afin d'éviter tout litige des mails arrivés dans les SPAMS ou pas arrivés. A défaut, le client ne pourra plus contester cette facture.

Toute facture impayée à l'échéance sera, en outre, majorée de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 15% du montant total dû à titre de dommage et intérêts. Ce montant sera accompagné d'un forfait de 20€ TVAC (et ce, quelque soit le montant de la facture due) pour frais administratifs.

Si malgré ces 15% et ces 20€ TVAC de frais de rappel, la facture n'est pas payée, le vendeur/prestataire se réserve le droit de bloquer les services concernés (s'il s'agit d'un produit particulier, voir point III). Le vendeur/prestataire n'assurera pas que les services seront récupérables (et le contenu, s'il s'agit d'un hébergement).

Si malgré ces rappels et frais, le client ne règle toujours pas la facture due, le vendeur/prestataire contactera des avocats spécialisés dans la récupération de créances. Tous les frais engendrés par ces démarches seront à charge du client.

V. Prix

Le prix des produits et/ou services sont indiqués en euros et hors taxes.

Toute augmentation de TVA (Taxe sur la Valeur Ajoutée) ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le montant 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.

VI. 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 de 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 les prestations de service commandées.

VII. 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 de l'article 1583 du code civil, les articles vendus, livrés ou installés restent la propriété exclusive du vendeur jusqu'à 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 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.

VIII. 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/prestataire 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.

IX. 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).

X. 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 3 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 3 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.

XI. 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.

XII. Garanties

XII.I. Garantie légale pour tous les clients

Conformément aux articles 1641 à 1643 du Code civil, le vendeur est tenu de garantir les produits contre les vices cachés qui rendent les produits impropre 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 du 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.

XII.II. Garantie légale complémentaire pour les clients ayant la qualité de consommateurs

Conformément à l'article 1649quater du 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.

XII.III. Garantie quant aux services prestés

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.

XIII. 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.

XIV. 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 échangés et les backups réalisés par le vendeur/prestataire puissent servir de preuve.

Le vendeur/prestataire ne pourra être tenu responsable des faibles visites et/ou retour sur le site web réalisé par ses soins.

Le vendeur/prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de virus Cryptolocker qui rendrait inaccessibles toutes les données du client. Le vendeur/prestataire conseille en effet des sécurités recommandées mais cela n'empêche pas toujours des attaques informatiques qui pourraient être également dues aux facteurs humains.

XV. 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.

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