



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :

CLAUSES APPLICABLES A TOUS LES CLIENTS :

Préambule : Les présentes conditions générales de vente ou de fourniture de services s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des produits et/ou des services proposés à la vente par SERESA SUPPORT SCRL FS (BE 0633 782 756). Le fait pour une personne physique ou morale, de commander sur le site internet BOULEDEPAIN.BE de SERESA SUPPORT emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente. Elles sont accessibles à tout moment sur le site internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version et sur les propres conditions générales d'achat ou autres du Client.

1. **Généralités** Sauf convention contraire et expresse acceptée par les deux parties, seules sont d'application les conditions générales et particulières du présent bon de commande.
2. **Prix et paiement.** Les tarifs en vigueur sont exprimés en euros TTC.

Nous nous réservons le droit de reporter toute nouvelle taxe et/ou variation de taux sur nos prix de vente sans que ceci ne vienne vicier la relation de vente. La totalité des achats est payable à la commande, aux coordonnées bancaires indiquées sur le site.

Dans certains cas, un paiement en cash ou par support bancaire électronique (Bancontact, Maestro, payconiq, smartphone, ...) s'ils sont présents ou par virement bancaire pourront être acceptés. Les paiements via le site sont privilégiés, les autres moyens de paiements ne sont considérés que dans le cas de pay and carry ou d'événement d'entreprise. Ces autres moyens de paiements impliquent l'adhésion à nos conditions générales. Si une dérogation aux moyens de paiement devait être utilisée de manière momentanée ou définitive (exemple suite à des problèmes de liaisons bancaires), elle sera indiquée sur le site ainsi que la procédure d'utilisation s'y a lieu. Dans tous les cas, la direction se réserve d'accorder ou de refuser l'utilisation d'un moyen de paiement. Tout paiement entraîne la confirmation de votre commande ainsi que l'acceptation de nos conditions de ventes, et d'utilisation du site internet.

3. **Délai de rétractation.** Tout consommateur peut exercer en Europe un droit de rétractation en cas de commande en ligne (e-commerce), sans devoir motiver sa décision et sans frais. Toutefois, l'e-commerçant n'est toutefois pas dans l'obligation de permettre l'exercice de ce droit en cas de vente en B2B, ainsi que dans 14 cas strictement déterminés. Ces 14 exceptions sont reprises dans le volet "Pratiques du marché et protection du consommateur" du nouveau code belge de droit



économique (loi du 21 décembre 2013, en application depuis le 31 mai 2014). Elles sont identiques à celles prévues dans la Directive Européenne 2011/83/UE sauf la 14e qui a été ajoutée.

En ce qui nous concerne, notre commerce répond à la 4ème exception à savoir : « La fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ». Le client n'a donc pas droit à rétractation.

4. **Livraison** Nos livraisons sont effectuées après réception du paiement ou application de conditions particulières de paiement prévues au point 2. Les délais de livraison de la marchandise chez le client sont donnés à titre purement indicatif et ne pourraient en aucun cas engager notre responsabilité. De plus, l'ordre de livraison de nos différents clients reste à notre entière appréciation. Les circonstances imprévisibles, telles que grève, incendie, inondation, accident, panne électrique etc... et de manière générale toute circonstance qui rend les livraisons impossibles ou plus difficiles sont considérées comme cas de force majeure. En tout état de cause, nous ne pouvons être forcés à démontrer la nature imprévisible ou invincible de ces circonstances, de même que nous ne pouvons être forcés à démontrer que celles-ci rendent l'exécution de la vente impossible. Nous nous engageons à traiter toutes les commandes en « bon père de famille ». En cas de panne électrique dans nos installations, l'accès à internet étant coupé, nous ferons tout notre possible pour vous prévenir par téléphone afin que vous puissiez prendre de nouvelles dispositions. En ce qui concerne les photos reprises sur notre site, celle-ci peuvent différer du produits délivré. Nos photos ne sont donc pas contractuelles.
5. **Frais de livraison** Dans certains cas, des frais de livraison peuvent être ajoutés au prix de la commande. Le client en sera prévenu au préalable, par courriel par exemple.
6. Toute réclamation relative aux livraisons doit, sous peine de nullité, nous parvenir par lettre recommandée ou, à défaut, par le lien ou par courriel à l'adresse dédiée aux plaintes et réclamation figurant sur le site internet, au plus tard 48 heures à compter de la livraison.
- En cas de résolution d'une plainte ou d'un litige sur les livraisons, aucun remboursement, bancaire ou cash, ne sera effectué. Seuls des bons d'achat ou des remises sur achats ultérieurs seront accordés. La direction se réserve les modalités de délais et de montant. En aucun cas, l'indemnité ne peut dépasser le montant unitaire initialement commandé.



- En cas d'accord de paiement différé, toute facture non payée huit jours après la prestation de service et/ou la livraison portera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard de 1 % par mois entamé.
- En cas de non-paiement injustifié d'une facture à son échéance, une somme forfaitaire de 15 % du montant de la facture, avec un minimum de quarante euros, sera due à l'autre partie à titre de dommages et intérêts, sans mise en demeure préalable.
- Le défaut de paiement d'une facture à l'échéance rend immédiatement exigibles toutes les sommes dues, quelles que soient les facilités de paiement accordées préalablement.

6. **Compétences de Tribunal.** Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge et tout éventuel litige sera de la compétence exclusive des tribunaux de Nivelles. Le vendeur pourra toutefois renoncer à la présente clause d'attribution de compétence et, s'il le préfère, citer devant la juridiction compétente en vertu du droit commun.

7. **Condition de conservation et de consommation**

Nos marchandises se composent de produits alimentaires frais et sont soumis aux directives et contrôles de l'AFSCA. Le respect des températures, délais de fabrication et de livraison sont strict. Sous peine de nullité de réclamation, le client s'engage à respecter les délais de conservation et de consommation. Pour rappel, nos produits doivent être consommés dans les 4 heures de la livraison et conservé à une température comprise entre 4 et 13°.

8. **Informations** Toutes les informations nécessaires aux consommateurs sont reprises sur le site internet. C'est là, par exemple, qu'il trouvera les informations concernant allergènes. En cas de doute du consommateur, des informations complémentaires peuvent être obtenue à l'adresse courriel ou au numéro de téléphone repris sur le site internet. En conséquence, le consommateur déclare avoir accès à toutes les informations et prend seul la responsabilité de sa commande.
9. **Respect de la vie privée** Notre site internet est soumis aux conditions d'utilisation et de respect de la vie privée. Des liens d'accès sont accessibles afin que le consommateur s'informe de notre politique de respect de la vie privée ainsi que des conditions d'utilisation de notre site



CLAUSES APPLICABLES AUX CLIENTS PROFESSIONNELS

10. Conformément à l'article 6 de la loi du 2 août 2002, le client nous dédommagera de tous les frais de recouvrement, en ce compris les honoraires et frais d'avocats et des conseils techniques, que nous devrions encourir suite à un manquement de sa part à l'une des obligations mises à sa charge par les présentes conditions générales.

CLAUSES APPLICABLES AUX CLIENTS CONSOMMATEURS

11. Le client reconnaît avoir été correctement informé de la qualité, du mode d'emploi et des propriétés spécifiques éventuelles des marchandises achetées et, sauf clause contraire écrite acceptée par les deux parties, il reconnaît que ces marchandises ne sont pas destinées à un usage spécial.