

Conditions Générales de vente

Préambule

Les Conditions Générales de vente de produits et de prestations de services, ci-après dénommées les “ Conditions Générales” sont applicables à toute commande passée avec la SRL “FALISSE FOREST FOOD MANAGEMENT”, dont le siège social est sis 46/3 Rue Pierre Broodcorens, 1310 La Hulpe, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0800331360 (ci-après, “FFF Management/Chocolow”).

Le “Bénéficiaire” est toute personne morale ou physique qui commande en son nom ou pour autrui des produits et/ou des services à FFF Management/Chocolow.

Les Conditions Générales forment le contrat liant FFF Management/Chocolow et le Bénéficiaire.

FFF Management/Chocolow et le Bénéficiaire sont ci-après dénommés communément les “Parties”.

Le “Consommateur” est tout Bénéficiaire, personne physique, agissant à des fins qui n’entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Les Conditions Générales sont applicables dans le cadre de l’intervention de FALISSE FOREST FOOD et de ses employés pour toutes les prestations exécutées par le personnel de FFF Management/Chocolow ainsi que la vente de produits et la réalisation de l’ensemble des services accessoires auxdites ventes et prestations.

Lesdites prestations comprennent notamment mais non exclusivement :

- La vente de Chocolow et marchandise associée;
- La livraison des produits au client.

1. Objet et champ d’application

Les présentes conditions générales sont seules applicables, à l’exclusion de toute convention particulière.

Les Conditions Générales contiennent l’ensemble de l’accord stipulé entre les Parties. Elles remplacent et annulent tout autre accord, proposition, communication, offre, écrit ou verbal échangé ou conclu antérieurement entre les Parties et portant sur le même objet.

Le Bénéficiaire déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de sorte qu’en passant commande, il confirme explicitement et sans réserve son acceptation aux droits et obligations y afférents.

En cas de modification des Conditions Générales, FFF Management/Chocolow publie les nouvelles conditions sur son site web www.chocolow.com. Le Bénéficiaire dispose alors d’un délai de quinze (15) jours pour éventuellement mettre fin à la relation contractuelle qui le lie à “FFF Management/Chocolow”, si les nouvelles conditions proposées ne lui

agrément pas. A défaut de réaction du Bénéficiaire dans ce délai, les modifications n’entreront en vigueur que le lendemain de l’expiration de ce délai de quinze (15) jours. Dès leur entrée en vigueur, ces modifications seront opposables au Bénéficiaire.

2. Offre et commande

Il appartient au Bénéficiaire de vérifier l’exactitude de la commande et de signaler au

vendeur toute erreur.

À cette fin, le Bénéficiaire s'engage à transmettre des informations exactes, complètes et précises relatives à sa situation, notamment en s'engageant à fournir :

- Son adresse de résidence ;
- Son adresse e-mail ;
- Son numéro de téléphone ;
- Ses coordonnées de facturation et de livraison.

Ces informations seront traitées conformément aux conditions décrites au sein de la Charte de vie privée disponible sur le site Internet de FFF Management/Chocolow.

“FFF Management/Chocolow” se réserve le droit de suspendre, d'annuler ou de refuser la commande d'un Bénéficiaire, notamment dans les cas où les informations communiquées s'avèrent manifestement erronées ou incomplètes, ou lorsqu'il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas de modification quelconque de la prestation souhaitée, “FFF Management/Chocolow” est

autorisée à annuler l'offre faite sur base des informations fournies par le Bénéficiaire.

En cas d'annulation de la commande par le Bénéficiaire après son acceptation par “FFF Management/Chocolow”, pour quelque raison que ce soit, une somme équivalente à trente

pourcents (30%) du prix sera acquise à “FFF Management/Chocolow” et facturée au Bénéficiaire, à

titre de dommages et intérêts.

3. Prix

Tous les prix sont indiqués en euros, TVA comprise, sauf exception dûment citée.

Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la livraison des biens sera à charge du client.

4. Livraison

Les réclamations à la suite d'une livraison doivent être introduites par e-mail à l'adresse chocolow.com@gmail.com dans les vingt-quatre (24) heures suivant la réception de la livraison.

Les livraisons aux particuliers en Belgique et au Luxembourg sont effectuées à domicile. En cas d'absence du Bénéficiaire, les colis sont déposés en point poste/relais. Le consommateur recevra une notification attestant du lieu et de la durée de stockage du colis.

Les livraisons aux particuliers en France sont effectuées en point relais. Le point relais est sélectionné par FFF Management/Chocolow en fonction de l'adresse mentionnée par le Bénéficiaire lors de sa commande. Les colis sont stockés durant 8 jours dans les points relais et en cas de non-enlèvement sont renvoyés à FFF Management/Chocolow.

Le transporteur s'engage à informer le Bénéficiaire du statut de son colis et ce via des communications par courriel.

En cas de retour justifié du colis, le Bénéficiaire peut soit :

- demander un nouvel envoi du colis, à l'adresse de son choix et à ses propres frais (communiqués au préalable, acceptés et payés)
- demander un remboursement de la valeur de la commande auxquels seront soustraits les frais de transports engagés par FFF Management/Chocolow lors de

l'envoi initial (ceci est applicable également si les frais de transport ont été initialement offerts par FFF Management/Chocolow via une promotion).

5. Paiement

5.1. Règlement des factures

Les factures sont payables dans leur intégralité suivant le délai indiqué, dans la devise de la facturation, au siège social de "FFF Management/Chocolow".

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise par écrit et par recommandé à l'adresse du siège social de "FFF Management/Chocolow", huit (8) jours calendaires après sa réception. À défaut, le Bénéficiaire ne pourra plus contester cette facture.

Tout retard de paiement fera l'objet d'un premier rappel, lequel entraînera une majoration de dix euros (10 EUR) sur le montant principal de la facture. Le rappel pourra se faire par courriel, SMS ou courrier ordinaire.

Si dans les quinze (15) jours de l'envoi du premier rappel, le paiement n'a pas été effectué, un deuxième rappel sera envoyé, par courriel ou par courrier ordinaire, lequel entraînera une majoration de vingt-cinq euros (25 EUR) par rapport à la facture initiale.

Si dans les quinze jours de l'envoi du second rappel, le paiement n'a toujours pas été effectué, un troisième rappel valant mise en demeure sera envoyé par courrier recommandé, lequel entraînera une majoration de cinquante euros (50 EUR) par rapport à la facture initiale.

Les intérêts moratoires commencent à courir à partir de l'envoi du troisième rappel. Enfin, si dans les quinze (15) jours de l'envoi du troisième rappel le paiement n'a toujours pas été effectué, une notification par exploit d'huissier sera adressée au Bénéficiaire en défaut. Ces frais d'huissier seront mis à charge du Bénéficiaire. Une indemnité forfaitaire égale à quinze pourcents (15%) du prix de la facture principale sera dûe à partir de la réception de l'exploit.

5.2. Exception d'inexécution

Chaque Partie se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses obligations - prestation/livraison ou paiement du prix - en cas de non-respect par l'autre Partie de ses obligations contractuelles auxquelles elle n'est pas remédiée dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception du deuxième rappel. La suspension prend fin lorsque la Partie faisant défaut s'est conformée à ses obligations.

6. Délais

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

Le délai entre la commande et la livraison est, de manière générale, de quelques jours ouvrables à une semaine si la livraison se fait en Belgique. Ce délai peut aller jusqu'à deux (2) semaines ouvrables si la livraison se fait hors Belgique.

En cas de retard dépassant le délai de trente (30) jours, le Bénéficiaire devra envoyer une mise en demeure par courrier recommandé à "FFF Management/Chocolow", laquelle pourra alors bénéficier de cinquante pourcents (50%) du temps prescrit pour livrer les produits et/ou exécuter sa prestation. Si "FFF Management/Chocolow" n'a pas effectué la livraison dans ledit délai supplémentaire, le Bénéficiaire a le droit de mettre fin au contrat.

7. Réserve de propriété

"FFF Management/Chocolow" reste propriétaire des produits commandés jusqu'au paiement intégral du prix dû.

Par dérogation à l'article 1583 du Code civil, le droit de propriété des produits n'est transmis au Bénéficiaire qu'après le retrait ou la livraison des articles et après le paiement intégral de la commande.

Tant que le paiement du prix de vente n'a pas été effectué, il est interdit au Bénéficiaire d'apporter des modifications, de vendre ou de disposer de quelque manière que ce soit des produits commandés.

Le Bénéficiaire peut être tenu responsable de la perte ou des dommages éventuels des produits qu'il a commandés.

Le Bénéficiaire 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 la propriété de "FFF Management/Chocolow".

8. Droit de résiliation

8.1. Résiliation par le Bénéficiaire

Le Bénéficiaire qui désire résilier sa commande en informe "FFF Management/Chocolow". Sans préjudice du droit de rétractation visé au point 9, l'acompte éventuellement versé à FFF Management/Chocolow ne lui sera pas remboursé. En outre, "FFF Management/Chocolow" sera susceptible de réclamer une indemnité de dédit d'un montant maximum égal à trente pourcents (30%) du prix des produits et/ou services commandés par le Bénéficiaire.

8.2. Résiliation par "FFF Management/Chocolow"

"FFF Management/Chocolow" se réserve le droit de résilier unilatéralement le contrat, sans devoir démontrer la faute du Bénéficiaire.

9. Droit de rétractation

Lorsque le Bénéficiaire est un Consommateur au sens de l'art. I.1, 2° du Code de droit économique et qu'il conclut un contrat à distance avec "FFF Management/Chocolow", il a le droit

de notifier à "FFF Management/Chocolow" qu'il renonce à l'achat, sans pénalité et sans indication

de motif, dans les quatorze (14) jours calendaires. Dans la mesure où le

Consommateur avait déjà payé le prix, "FFF Management/Chocolow" lui remboursera l'intégralité

des paiements reçus de la part Consommateur dès que le Consommateur fournit la

preuve d'expédition des produits commandés en ligne.

Le délai de quatorze (14) jours dont bénéficie le Consommateur pour utiliser son droit de rétractation court à dater du lendemain du jour de la livraison au Consommateur.

Le Consommateur qui renonce à l'achat doit le notifier par écrit, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, au service clientèle de "FFF Management/Chocolow", via l'adresse e-

mail chocolow.com@gmail.com en remplissant le formulaire disponible dans l'annexe 2 du Code de droit économique et simultanément restituer les produits livrés dans leur emballage d'origine et dans l'état dans lequel il les a reçus. Le Consommateur supporte uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des produits.

Conformément à l'art. VI.53 du Code de droit économique, le Consommateur ne peut toutefois exercer ce droit de rétractation dans le cas où il a acheté un produit susceptible de se périmer rapidement. Il ne peut, par ailleurs, pas exercer son droit dans le cas où il a ouvert, après livraison, un produit ayant été scellé expressément pour raisons d'hygiène.

10. Garanties

10.1. Garantie des vices cachés

Conformément aux articles 1641 à 1649 du Code civil, "FFF Management/Chocolow" est tenue de

garantir les produits contre les vices cachés qui rendent les produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés, ou qui diminuent tellement cet usage que le Bénéficiaire ne les aurait pas acquis ou n'en aurait donné qu'un moindre prix s'il les avait connus.

Cependant, "FFF Management/Chocolow" n'est pas tenue de garantir les produits contre les vices

cachés dont elle établit le caractère indécélable. Dans ce cas, seul le fabricant initial sera tenu de répondre des vices cachés.

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

"FFF Management/Chocolow" n'est pas tenue de garantir les produits contre les vices apparents

dont le Bénéficiaire aurait pu ou aurait dû se rendre compte au moment de l'achat.

Seuls la facture, le bon d'achat ou le ticket de caisse valent comme certificats de garantie pour le Bénéficiaire vis-à-vis de "FFF Management/Chocolow".

10.2. Garantie quant aux services prestés

"FFF Management/Chocolow" s'engage à exécuter ses prestations de façon prudente et diligente.

Le Bénéficiaire dispose d'une garantie de conformité des prestations fournies par rapport aux prestations initialement demandées. En cas d'anomalie détectée durant cette période, "FFF Management/Chocolow" en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais

la correction, sous réserve que les anomalies détectées aient été dûment signalées à "FFF Management/Chocolow".

Sont expressément exclues de la garantie de conformité, les prestations demandées

à la suite d'une intervention et/ou d'une modification non autorisée(s), d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation non conforme par le Bénéficiaire, ou encore à la suite d'une anomalie engendrée par une intervention du Bénéficiaire ou d'un tiers.

11. Responsabilité

La responsabilité contractuelle de "FFF Management/Chocolow" est uniquement engagée du fait

de son dol, de sa faute lourde ou de celui ou celle de ses préposés ou mandataires, ainsi que, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution d'une obligation étant une prestation principale du contrat.

De plus, dans le cas où le Bénéficiaire prouve le dol ou la faute lourde de "FFF Management", la responsabilité de cette dernière ne s'étend pas au-delà, soit du remboursement des frais du dommage matériel prouvé par le Bénéficiaire et résultant directement de la faute imputée à "FFF Management/Chocolow" et ne pourra, en toute hypothèse,

dépasser plus de cent pourcent (100%) du montant effectivement payé par le Bénéficiaire lors de l'exécution de la commande ; soit du remplacement des biens avec exclusion d'indemnités directes ou indirectes.

12. Force majeure

La survenance de tout événement affectant une ou les Parties, leurs fournisseurs ou sous-traitants, retardant ou rendant impossible l'exécution de leurs obligations respectives, tel que retard ou défaut de livraison, grèves, lock-out, pénuries, etc. suspendent l'exécution des obligations respectives jusqu'à la notification de la fin de l'évènement. Aucune Partie ne pourra, par ailleurs, être tenue pour responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations.

La Partie ayant été frappée par de tels événements devra informer l'autre Partie de la survenance de ces événements. Les deux Parties devront mettre tout en œuvre afin de réduire l'obstacle empêchant la bonne exécution du contrat.

Si ces circonstances se prolongent durant plus de six (6) mois, chacune des Parties se verra attribuer le droit mettre fin au contrat par simple notification écrite à l'autre Partie, sans devoir demander la résolution du contrat en justice. Cette action ne pourra donner lieu à des dommages et intérêts.

13. Dispositions diverses

13.1. Clause salvatrice

L'éventuelle illicéité ou nullité d'un point, d'un paragraphe ou d'une disposition ; ou partie d'un point, d'un paragraphe ou d'une disposition, ne saurait affecter la légalité des autres points, paragraphes ou dispositions des Conditions Générales.

13.2. Titres

Les titres utilisés dans les Conditions Générales n'affectent en rien la signification ou la portée des dispositions qu'ils désignent. Ils sont utilisés à des fins de commodités uniquement.

13.3. Publication et communication des Conditions Générales

Les Conditions Générales sont consultables à tout moment sur le site internet www.chocolow.com.

14. Recherche préliminaire de solution à l'amiable

En cas de litige entre les Parties relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales, les Parties tenteront, en premier lieu, de résoudre ce litige par la recherche d'une solution à l'amiable. Ce n'est que si une telle solution ne peut être trouvée dans les six (6) mois, pour quelque raison que ce soit, que les Parties pourront porter le litige devant les cours et tribunaux, conformément à l'article 14.

15. Droit applicable et juridiction compétente

Toute contestation relative aux produits livrés et/ou aux services prestés par "FFF Management/Chocolow", de même que toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou

l'exécution des présentes Conditions Générales sera soumise au droit belge et relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Brabant Wallon.