



## CONDITIONS GÉNÉRALES – E-COMMERCE et APPLICATIONS WEB-TO-PRINT

Établies par FEBELGRA, Fédération belge des industries graphiques ASBL,  
membre de la Fédération des Entreprises de Belgique.

### Article 1 – Dispositions générales

Les présentes conditions générales sont applicables à toute commande passée par un visiteur de ce site web d'e-commerce (acheteur). La passation d'une commande par le biais de la boutique en ligne de ... implique que l'acheteur a consulté les présentes conditions et qu'il accepte formellement l'applicabilité des présentes conditions, à l'exclusion de toutes autres conditions. Toute condition additionnelle de l'acheteur est exclue à moins que le vendeur l'ait préalablement et formellement acceptée par écrit. Les conditions générales sont applicables à la totalité de l'offre et des services du vendeur et à toute convention avenue entre le vendeur et l'acheteur. Toutes nos offres, missions, conventions et fournitures dans le cadre de l'e-commerce sont régies par les présentes conditions générales et par les usages professionnels. Toute offre et acceptation d'une telle commande intervient à la condition suspensive de l'approbation de l'assureur-crédit du vendeur. L'acheteur reconnaît avoir eu connaissance des conditions générales avant la passation de sa commande.

### Article 2 – Identification du vendeur

Nom de l'entrepreneur: ...  
Siège social: ...  
Point d'enlèvement des marchandises: ...  
Numéro de téléphone: ...  
E-mail: ...  
Numéro de TVA: ...  
RPM ...

### Article 3 – Proposition de vente

Les propositions de vente du vendeur sont effectuées sans engagement et sous réserve de vérification des documents à reproduire et/ou à photocomposer. Le vendeur se réserve le droit de refuser une commande. Il n'est réputé avoir accepté la commande qu'après l'envoi d'une confirmation écrite ou après l'engagement de frais de production.

### Article 4 - Offres

Article 4.1. Le prix mentionné dans l'offre est uniquement valable pour la mission spécifiée dans l'offre en question. Toutes les modifications apportées par l'acheteur aux données initiales de l'offre seront portées en compte par le vendeur. À défaut de spécification de l'acheteur, le vendeur choisira librement la police de caractère ainsi que la mise en page.

Les offres s'entendent toujours TVA et autres impositions incluses, à moins que la nature du bien ou du service empêche raisonnablement leur calcul préalable. Ces frais incombent toujours à la charge de l'acheteur. L'acheteur qui peut bénéficier d'un taux de TVA réduit ou d'une exonération de TVA, est tenu d'apporter les justificatifs nécessaires à cet effet avant le début de la mission. La durée de validité d'une offre est d'un mois pour l'exécution d'une mission dans un délai de trois mois. En cas de devis combinés, il n'y a pas d'obligation de fournir une partie du travail en échange du paiement de la partie correspondante du prix indiqué pour la totalité du travail.

Article 4.2. Si les prix des matières premières (y compris les sources d'énergie), des produits semi-finis et des services associés, nécessaires à l'exécution de la commande diffèrent de plus de 2% entre le moment de la proposition commerciale du vendeur et le moment de la livraison de la commande, le vendeur a le droit d'adapter le prix convenu au prorata des corrections de prix qui lui sont imposées. Dans ce cas, l'acheteur recevra sur simple demande un descriptif précis de la raison qui y a donné lieu.

### Article 5 – L'offre

Le vendeur propose une description la plus claire possible du produit dans son catalogue en ligne. Cette description doit permettre à l'acheteur de se forger une opinion concernant le produit. La description du produit porte exclusivement sur la description écrite. Les photos y afférentes sont présentées à titre purement illustratif et peuvent comporter des éléments qui ne sont pas inclus. Les photos donnent une impression de l'aspect extérieur d'un produit donné. Les photos peuvent présenter des divergences eu égard à la qualité de rendu de l'écran d'ordinateur. Malgré tout le soin apporté à la réalisation du catalogue en ligne et du site d'e-commerce, il n'est jamais exclu que les informations présentées soient incomplètes, comportent des erreurs matérielles ou ne soient pas totalement à jour. Les erreurs ou fautes manifestes présentes dans l'offre n'engagent en aucun cas le vendeur. Pour toute question spécifique de l'acheteur en matière, par exemple, de dimensions, de couleur, de disponibilité, de délai de livraison ou de mode de livraison, l'acheteur est invité à prendre préalablement contact avec notre service clientèle. Les offres et conventions sont émises sous réserve de la disponibilité des produits (jusqu'à épuisement des

stocks). La responsabilité du vendeur ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de tel ou tel produit. Si un produit n'est pas disponible de stock temporairement, cette indisponibilité sera signalée sur le site Internet le plus rapidement possible. Si l'acheteur a, dans l'intervalle, déjà commandé les marchandises, l'acheteur sera contacté par nos soins. Nous pourrions alors convenir de mettre un produit alternatif à sa disposition. La différence de valeur sera alors prise en charge tantôt par l'acheteur tantôt par le vendeur selon le cas. L'acheteur pourra également choisir de renoncer à son achat du produit en question. Dans ce cas, le montant payé pour le produit en question sera remboursé. Si une offre est assortie d'une durée de validité limitée ou si elle est émise à certaines conditions, il en sera fait clairement mention dans l'offre. L'acheteur devra tenir compte de ces conditions spécifiques.

### Article 6 – Achats - commandes en ligne

La convention à force obligatoire à l'égard de l'acheteur en cas d'acceptation lors de la dernière étape de la procédure de commande. La convention à force obligatoire à l'égard du vendeur dès que celui-ci a envoyé un avis de confirmation de la commande. Cet avis de confirmation marque la date d'avènement de la convention. Le vendeur dispose, à tout moment, du droit de refuser une commande, notamment en cas de négligence grave de l'acheteur concernant la commande ou toute autre commande ou convention à laquelle l'acheteur est partie. L'acheteur en sera informé par e-mail. Les produits qui sont proposés sur le présent site d'e-commerce constituent une offre subordonnée aux conditions d'acceptation du vendeur. La remise d'éléments de production (matières premières, modèles, copies et/ou fichiers digitaux, ...) au vendeur, avec prière, sans réserve formelle, de fournir une épreuve ou un projet, entraîne l'obligation de confier à ce vendeur l'exécution du travail ou de l'indemniser des frais exposés.

### Article 7 – Prix

Les prix des produits proposés sont exprimés en euros. Ils s'entendent toujours TVA incluses et comprennent également les autres taxes et impositions à supporter obligatoirement par l'acheteur. Si le prix ne peut être raisonnablement calculé à l'avance en raison de la nature de la marchandise ou du service, le vendeur informera l'acheteur de la manière dont le prix devra être calculé. Les prix de produits individuels s'entendent toujours hors frais de transport, de livraison, de port et autres frais éventuels. Ces frais supplémentaires sont communiqués dans la dernière étape de la procédure de commande ou, si ces frais ne peuvent être raisonnablement calculés au préalable, le client sera informé de l'existence de tels frais supplémentaires à sa charge. Les offres spéciales sont uniquement valables pendant leur durée de validité et aux conditions énoncées dans l'offre spécifique en question.

### Article 8 - Indexations

En cas d'augmentation des salaires et/ou des prix des matières premières, les prix (mentionnés dans l'offre) seront soumis à révision conformément à la formule d'indexation de Febelgra, qui sera envoyée au client à sa première demande.

### Article 9 – Conditions de paiement

Sauf convention contraire, tous les paiements doivent être effectués par un règlement immédiat en ligne. Le paiement des produits peut par conséquent être effectué de l'une des manières suivantes: par carte de crédit/par carte Bancontact/par virement.

Pour les paiements assortis d'une date de facture, le délai de paiement à respecter est de trente jours. L'acheteur qui n'a pas effectué son paiement dans le délai de paiement imparti est automatiquement et de plein droit défaillant. En cas de paiement sur facture, s'il y a des raisons de craindre que l'exécution du paiement sera hypothéquée à la suite d'une dégradation de la situation financière de l'acheteur après la conclusion de la mission, le vendeur a le droit d'exiger d'être payé d'avance, de retenir des marchandises et de suspendre tout traitement. Le vendeur dispose également de ces droits lorsque l'acheteur est en situation de retard de paiement des marchandises déjà livrées. En cas de mise à l'arrêt, les articles déjà produits devront toutefois être payés. L'acheteur est uniquement autorisé à procéder à une compensation avec ses propres créances sur le vendeur, après leur validation en justice ou lorsque celles-ci sont non contestées ou ont été reconnues par le vendeur. Le droit de retenir des marchandises peut uniquement être contesté par l'acheteur direct non par un tiers. Les créances à l'encontre du vendeur sont incessibles.

Si un consommateur a versé un acompte et que la livraison est retardée, un bon de commande lui est remis.

### Article 10 - Livraison – enlèvement – expédition et dates et heures

Lors de la procédure de commande, l'acheteur peut indiquer si les marchandises seront enlevées ou pourront être livrées. Le vendeur informera l'acheteur par e-mail ou par téléphone de la date et l'heure à laquelle les marchandises seront livrées. Sauf convention contraire, les marchandises sont mises à la disposition de l'acheteur au plus tard dans les trente (30) jours suivant la réception de la commande. Les exceptions au délai de livraison sont mentionnées dans la description du produit. Les délais convenus au moment de la livraison ne commencent à courir qu'à partir du jour ouvrable qui suit la remise des éléments nécessaires. Les délais de livraison convenus sont à tout le moins prolongés dans les cas suivants:

- Si la livraison est tributaire de la remise des éléments nécessaires par l'acheteur, en ce compris le renvoi des épreuves corrigées et du "bon-à-tirer".
- À défaut de paiement des marchandises en question, sauf accord contraire.

Si l'exécution d'une mission doit être réalisée, à la demande de l'acheteur, dans un délai plus court que le délai normal ou prévu et entraîne de ce fait des frais supplémentaires, ceux-ci seront portés en compte. Le point d'enlèvement est situé à ... (adresse). Les marchandises peuvent être enlevées le ... entre ... heures et ... heures ou à tout autre moment convenu.

Les articles commandés par l'intermédiaire de la présente boutique en ligne sont exclusivement livrés à/en ... (zone territoriale). La livraison est réalisée par nos propres moyens de transport ou par des transporteurs externes. En cas d'expédition envoyée mais non livrée, une enquête sera immédiatement ouverte auprès du transporteur responsable. Cette enquête durera plusieurs jours durant lesquels il ne sera pas possible de procéder à un remboursement ou à une autre expédition. Il y a livraison dès que les produits commandés ont été proposés à une reprise au destinataire. L'acheteur porte la responsabilité de rendre la livraison possible à l'endroit convenu en présence de l'acheteur ou d'une tierce partie désignée par l'acheteur. Lors de la livraison, l'acheteur est tenu de signer le bon de livraison y afférent pour réception.

Si l'acheteur est absent au moment de la livraison, l'acheteur est tenu de se conformer à la procédure proposée par le transporteur externe. Les frais éventuels d'une nouvelle tentative de livraison incombent intégralement à la charge de l'acheteur si la livraison présentée n'a pu être effectuée en raison d'une négligence dans le chef de l'acheteur ou de la tierce partie désignée par l'acheteur.

Le vendeur supporte le risque d'endommagement et/ou de perte des marchandises jusqu'au moment de la livraison. Le risque afférent aux marchandises passe à l'acheteur dès que l'acheteur ou une tierce partie désignée par celui-ci a réceptionné les produits commandés. Toute livraison requiert en principe la signature du bon de livraison y afférent, mais une absence de signature n'aura aucune incidence sur le transfert du risque.

Tout endommagement visible et/ou défaillance qualitative d'un article ou autre manquement lors de la livraison, doit être signalé immédiatement au vendeur par l'acheteur.

Si l'acheteur choisit de faire appel à une entreprise externe pour le transport, tous les frais qui en découlent incombent à la charge de l'acheteur. Dans ce cas, le risque sera transféré à l'acheteur à partir de la livraison à l'entreprise externe.

### Article 11 – Droit d'auteur – Droit patrimonial

Lorsqu'un vendeur réalise ou fait réaliser un travail sous quelque forme que ce soit, qui est considéré comme un processus de création au sens de la législation relative à la propriété intellectuelle, l'auteur-concepteur se réserve les droits qui découlent dudit travail comme par exemple le droit de reproduction. L'acheteur peut uniquement acquérir ces droits moyennant une convention écrite réglant le transfert des droits en question. Sur la base des dispositions susmentionnées, l'auteur-concepteur d'images et de données informatisées, d'un instrument de travail graphique, d'une matrice, etc., possède les droits d'auteur de ces produits. Cette protection est fondée sur les dispositions de la législation sur la propriété intellectuelle. La cession de droits d'auteur et plus spécifiquement la cession du droit de reproduction doit être spécifiée explicitement dans une convention écrite: cette cession ne peut découler du fait que le processus de création a été prévu dans

la mission ou que ce processus de création a été spécialement indemnisé. Le transfert de propriété du produit matériel ou des données digitales à l'acheteur ne donne pas lieu, lui non plus, à une cession de droits d'auteur. À moins qu'un contrat d'exclusivité spécifique ait été conclu, l'auteur-concepteur a le droit de réutiliser son œuvre créative.

#### Article 12 – Droit d'auteur – droit de reproduction

Une mission portant sur la reproduction de quelque élément que ce soit qui a été fourni par l'acheteur et qui relève des dispositions de la législation sur la propriété intellectuelle, implique que l'acheteur est propriétaire du droit de reproduction. Il garantit par conséquent le vendeur de plein droit contre tout litige portant sur ce droit de reproduction. Toute contestation en matière de droits de reproduction a pour effet de suspendre l'exécution de la mission. Si l'acheteur fournit des fichiers digitaux avec logiciel et polices de caractères pour l'exécution de la mission, l'acheteur protégera spécifiquement le vendeur contre tout litige portant sur la manière dont le logiciel et les polices de caractères ont été obtenus et plus généralement contre tout litige portant sur l'utilisation du logiciel. Le vendeur décline toute responsabilité pour les infractions aux droits de reproduction de tiers, s'il a exécuté la mission de bonne foi. Seul l'acheteur est responsable.

#### Article 13 – Mention du nom du vendeur et/ou de l'auteur-concepteur

L'acheteur ne peut s'opposer à la mention du nom du vendeur et/ou de l'auteur-concepteur, même si le nom d'un éditeur ou d'un intermédiaire, d'un agent de publicité ou autre figure déjà sur l'imprimé.

#### Article 14 – Clause de confidentialité

Chacune des parties s'engage à ne pas diffuser ou faire diffuser, communiquer ou faire communiquer, ou encore à ne pas utiliser directement ou indirectement les données confidentielles, informations, applications, méthodes et savoir-faire ainsi que tout type de document dont elle a eu connaissance dans le courant de l'exécution du contrat, à moins d'en avoir obtenu l'autorisation préalable et écrite de l'autre partie. L'obligation de confidentialité prévue dans le présent article est applicable tant que l'information en question a un caractère confidentiel et se poursuit par conséquent au-delà de la fin du contrat.

#### Article 15 – Propriété des éléments de production

Les éléments de production qui sont nécessaires pour mener à bien la mission, restent la propriété de la partie qui les a réalisés et/ou vendus. Mais d'une part, la propriété de ces éléments (par exemple les photos, les films, les disquettes, les supports divers de fichiers digitaux, etc.) peut être transférée à tout moment à l'acheteur moyennant une convention formelle et sous réserve des règles énoncées à l'article II. Et d'autre part, si les éléments de production ont adopté une forme qui peut être utilisée par l'acheteur pour réaliser de nouvelles créations qui généreront à leur tour des droits de reproduction, l'auteur-concepteur se réserve le droit d'exclusivité sur les éléments de production qu'il a réalisés, excepté si les parties ont conclu une convention formelle réglant les modalités d'utilisation de ces éléments par l'acheteur.

#### Article 16 – Épreuve

À la demande de l'acheteur, le vendeur fournira une épreuve simple. Les épreuves soignées, comme par exemple les épreuves aux couleurs fidèles ou les épreuves sur le papier commandé, seront portées en compte en supplément. Si l'acheteur ne demande pas d'épreuve, il sera réputé avoir donné un bon-à-tirer.

#### Article 17 – Corrections

Le vendeur est tenu d'apporter (de faire apporter) les corrections indiquées par l'acheteur, mais n'est pas responsable des fautes d'orthographe, linguistiques ou de grammaire qui n'ont pas été signalées. Les modifications de l'ordre initial de quelque nature qu'elles soient (dans le texte, dans le traitement ou le placement des illustrations, dans les formats, etc.) apportées par écrit ou de toute autre manière par l'acheteur ou au nom de celui-ci, seront facturées en supplément à l'acheteur et prolongeront le délai d'exécution. La même disposition s'applique également aux mises à l'arrêt des machines dans l'attente du "bon-à-tirer". Les modifications communiquées verbalement, par exemple par téléphone, sont exécutées aux risques et périls du donneur d'ordre.

#### Article 18 – Bon-à-tirer

L'envoi par le donneur d'ordre d'un "bon-à-tirer" daté et signé dégage le vendeur de toute responsabilité pour les erreurs ou oublis constatés tant pendant qu'après l'impression. Le "bon-à-tirer" reste la propriété du vendeur et tient lieu de moyen de preuve en cas de contestation.

#### Article 19 – Matériel de l'acheteur - Disposition

Si l'acheteur met du matériel à la disposition du vendeur, celui-ci devra être fourni en temps voulu

(compte tenu du planning de la commande), correctement emballé et franco dans les bâtiments d'exploitation du vendeur. La signature pour réception des documents de transport confirme uniquement la réception du matériel. Si le donneur d'ordre fournit du matériel de préresse sous forme digitale sans version imprimée de celui-ci, le vendeur ne portera pas la moindre responsabilité pour le résultat du flashage. Si l'acheteur met des fichiers digitaux à la disposition du vendeur, il devra conserver lui-même les fichiers originaux et sera responsable de la qualité de ces fichiers. Le vendeur n'est pas responsable de la qualité typographique des modèles prêts à être utilisés ou des fichiers de pages mises en page, qu'il reçoit de l'acheteur. Sauf faute grave ou intentionnelle dans le chef du vendeur, de son personnel ou de ses sous-traitants, les difficultés ou retards de production, résultant de problèmes causés par le matériel fourni, prolongeront le délai de livraison et augmenteront le prix des frais supplémentaires engendrés par les problèmes en question.

#### Article 20 – Matériel de l'acheteur - Conservation

Le vendeur n'est jamais tenu de conserver le matériel de l'acheteur. Si l'acheteur souhaite que le vendeur conserve des éléments de production comme la composition, des films, montages, formes de découpe, projets, dessins, disquettes, programmes, fichiers (de données) digitaux, ... de l'acheteur, il devra en avoir convenu ainsi avec le vendeur, et ce, par écrit et avant l'exécution de la mission. La conservation est effectuée aux risques et périls de l'acheteur, qui décharge formellement le vendeur de toute responsabilité concernant ladite conservation (notamment perte ou endommagement), excepté en cas de faute grave ou intentionnelle dans le chef du vendeur.

#### Article 21 – Matériel de l'acheteur - Risque

Toutes les marchandises (originaux, modèles, films, supports d'informations, supports d'impression, etc.) confiées par l'acheteur et qui se trouvent dans l'entreprise du vendeur, s'y trouvent pour le compte et aux risques et périls de l'acheteur qui décharge formellement le vendeur de toute responsabilité de quelque nature que ce soit, notamment en cas d'endommagement ou de perte, en totalité ou en partie, et ce, pour quelque raison que ce soit, sauf cas de faute grave ou intentionnelle dans le chef du vendeur, de son personnel ou de ses sous-traitants. La même disposition est applicable aux marchandises qui sont destinées à l'acheteur. Les frais de conservation sont portés en compte à partir de la date signifiée à l'acheteur. À défaut de paiement à la date convenue, ces marchandises pourront être retenues à titre de garantie et de gage pour les sommes dues.

#### Article 22 – Matériel de l'acheteur - Assurance

En cas de demande écrite en ce sens, le vendeur est disposé à faire couvrir tous les risques par une assurance dont la prime incombera à la charge de l'acheteur. Cette assurance couvre uniquement la réparation du sinistre au matériel, mais jamais la moindre perte de valeur pouvant résulter de ladite réparation, ni aucun dommage indirect comme notamment le manque à gagner.

#### Article 23 – Écarts de conformité

Pour le papier, le carton et les matériaux de reliure mis en œuvre par le vendeur, l'acheteur accepte les tolérances imposées par les fabricants de ces matériaux. Le vendeur peut livrer et facturer 5 % d'exemplaires (avec un minimum de cent exemplaires) en plus ou en moins par rapport au nombre commandé. Pour les imprimés qui requièrent une finition complexe ou particulièrement difficile, le vendeur peut livrer et facturer 20 % d'exemplaires (avec un minimum de 200 exemplaires) en plus ou en moins par rapport au nombre commandé. Les exemplaires en moins ou en plus sont imputés au prix d'exemplaires supplémentaires.

#### Article 24 – Exigences spéciales

Toutes les missions sont exécutées en utilisant les matières premières normalement disponibles. Les exigences spéciales comme la stabilité à la lumière de l'encre, la compatibilité avec des denrées alimentaires, etc. doivent être communiquées par l'acheteur au moment de la demande de prix. Si ces exigences sont communiquées par la suite, elles sont susceptibles d'entraîner une adaptation du prix.

#### Article 25 – Annulation

En cas d'annulation de la commande à la demande de l'acheteur, la facturation sera établie au stade d'exécution dans lequel se trouve la commande à ce moment (salaires, matières premières, sous-traitances, etc.). Le montant porté en compte comprendra les frais consentis par le vendeur majorés d'un dédommagement pour rupture contractuelle s'élevant à 15 % du prix convenu avec un minimum de 75,00 euros. En cas d'interruption d'une mission confiée, en raison du retard de l'acheteur dans la réaction aux pièces qui lui ont été soumises, la mission confiée fera l'objet, un mois plus tard, d'une facturation au stade d'exécution où elle se trouve

comme indiqué ci-dessus. En cas de suspension temporaire de l'exécution à la demande de l'acheteur, une facturation provisoire pourra intervenir au stade d'exécution dans lequel se trouve la commande à ce moment (salaires, matières premières, sous-traitances, etc.).

#### Article 26 – Droit de rétractation

L'acheteur qui agit en qualité de consommateur dispose du droit d'informer le vendeur qu'il renonce à l'achat, sans paiement d'une amende, et ce, sans avoir à donner de raison, dans les 14 jours qui suivent le jour où l'acheteur ou la tierce partie désignée par l'acheteur qui n'est pas le transporteur, a physiquement le bien en sa possession. L'acheteur agit en qualité de consommateur s'il est une personne physique qui intervient à des fins étrangères à toute activité commerciale ou professionnelle. L'acheteur ne dispose d'aucun droit de rétractation dans les cas suivants:

- les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par l'entreprise; (Article VI.53.1° du Code de droit économique)
- la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'entreprise et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation; (Article VI.53.2° du Code de droit économique)
- la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés; (Article VI.53.3° du Code de droit économique)
- la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement; (Article VI.53.4° du Code de droit économique)
- la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison; (Article VI.53.5° du Code de droit économique)
- la fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles; (Article VI.53.6° du Code de droit économique)
- la fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle de l'entreprise; (Article VI.53.7° du Code de droit économique)
- les contrats dans lesquels l'acheteur a expressément demandé au vendeur de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, à l'occasion de cette visite, le vendeur fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par l'acheteur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires; (Article VI.53.8° du Code de droit économique)
- la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison; (Article VI.53.9° du Code de droit économique)
- la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications; (Article VI.53.10° du Code de droit économique)
- les contrats conclus lors d'une enchère publique; (Article VI.53.11° du Code de droit économique)
- la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique; (Article VI.53.12° du Code de droit économique)
- la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; (Article VI.53.13° du Code de droit économique)

Pour exercer son droit de rétractation, l'acheteur est tenu d'informer le vendeur, par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple par écrit par courrier postal, par fax ou par e-mail) de sa décision de se rétracter du contrat. L'acheteur doit y démontrer qu'il remplit les conditions lui permettant d'invoquer son droit de rétractation et est tenu de communiquer clairement les données suivantes au vendeur:

- La mention des trois dates suivantes: la date de la commande, la date de réception et la date d'utilisation du droit de rétractation;
- Nom et adresse de l'acheteur;

- Signature de l'acheteur.

Pour respecter le délai rétractation, l'acheteur est tenu d'envoyer sa notification d'exercice de son droit de rétractation avant que le délai de rétractation soit écoulé. L'acheteur est tenu de renvoyer ou de restituer immédiatement les marchandises au vendeur, et ce, dans tous les cas, au plus tard 14 jours calendrier après le jour où il a notifié sa décision de se rétracter du contrat. L'acheteur a respecté le délai imparti s'il renvoie les marchandises avant l'écoulement du délai de 14 jours calendrier. Les frais directs de renvoi des marchandises incombent à la charge de l'acheteur. Si l'acheteur se rétracte du contrat, le vendeur rembourse à l'acheteur tous les paiements reçus de l'acheteur à ce moment dans un délai de maximum 14 jours calendrier suivant la notification de l'acheteur au vendeur de sa décision de se rétracter du contrat. Les frais supplémentaires éventuels résultant du choix, par l'acheteur, d'un autre mode de livraison que le mode de livraison standard – le moins coûteux – proposé par le vendeur, ne seront pas remboursés. En cas de contrats de vente, le vendeur peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens, ou jusqu'à ce que l'acheteur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le vendeur rembourse l'acheteur en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'acheteur lors de la transaction initiale, à moins que l'acheteur ait formellement accepté qu'il en soit autrement; dans tous les cas, aucun frais ne sera porté en compte à l'acheteur pour un tel remboursement. Si le produit renvoyé a, d'une manière ou d'une autre, perdu de sa valeur, le vendeur se réserve le droit d'engager la responsabilité de l'acheteur et de lui réclamer un dédommagement pour toute perte de valeur des marchandises résultant d'une utilisation des marchandises par l'acheteur allant au-delà de ce qui est nécessaire pour en vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement. Seuls pourront être repris les articles qui se trouvent dans leur emballage d'origine avec tous leurs accessoires, leurs instructions d'utilisation et leur facture ou leur justificatif d'achat.

#### Article 27 – Sanctions en cas de non-paiement

Article 27.1. Les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance dans l'entreprise du vendeur. Le non-paiement d'une facture à temps produit de plein droit et sans mise en demeure des intérêts de 12,5 %, à moins que l'intérêt de retard prévu par la Loi concernant la lutte contre le retard de paiement (l'oi du 02/08/2002) au moment de la date de la facture et/ou au moment de l'exigibilité de la facture, soit plus élevé. Dans ce cas, l'intérêt le plus élevé prévu par la loi du 02/08/2002 sera appliqué.

Ainsi que le vendeur a droit à des indemnités pour couvrir les frais de recouvrement, conventionnellement fixées à 15 % de l'encours de la dette, avec un minimum de 150,00 EUR. Le vendeur a le droit de réclamer un dédommagement plus élevé s'il peut prouver qu'il a subi un préjudice plus important. Le vendeur a dans ce cas en outre le droit d'exiger le paiement immédiat de toutes les autres factures n'étant pas encore arrivées à échéance et de tous les montants pour lesquels le vendeur aurait pu accorder un atermolement à l'acheteur. Le vendeur a alors en outre le droit de suspendre l'exécution des contrats en cours jusqu'à ce que l'acheteur se soit acquitté de ses arriérés de paiement.

Article 27.2. Cette clause est uniquement applicable que lorsque le client est un consommateur au sens du Code de droit économique. En cas de non-paiement au plus tard à la date d'échéance, le client recevra un premier rappel gratuit. En cas de non-paiement dans un délai de 14 jours calendrier suivant l'envoi de ce rappel, le client est redevable d'un intérêt à concurrence du taux d'intérêt mentionné à l'article 5, alinéa 2 de la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Le délai de 14 jours court à compter du troisième jour ouvrable après l'envoi du rappel s'il est envoyé par voie postale, et du premier jour calendrier après l'envoi du rappel s'il est envoyé par voie électronique. En outre, en cas de non-paiement dans un délai de 14 jours calendrier après l'envoi du rappel, le client est redevable d'une indemnité forfaitaire s'élevant aux montants suivants :

- 20 € pour un solde impayé d'un montant s'élevant jusqu'à 150 € ;
- 30 € + 10 % de la partie supérieure à 150 € pour un solde impayé compris entre 150 € et 500 € ;
- 65 € + 5 % de la partie supérieure à 500 €, sans que l'indemnité à verser n'excède 2000 €.

Le premier rappel est établi conformément à l'article XIX.2, §3 du Code de droit économique. Les frais de recouvrement et d'exécution qui surviennent après le deuxième rappel restent à la charge du client-consommateur défaillant.

#### Article 28 – Droit de rétention

Le vendeur a le droit de conserver les marchandises jusqu'au complet paiement du prix. Ce droit de rétention est applicable à toutes les matières premières, documents, éléments nécessaires à la fabrication, objets, marchandises ou accessoires qui

ont été fournis par le vendeur pour exécuter la mission ou la prestation et s'applique à tous les documents ou biens qui ont été réalisés à la suite de la mission. L'acheteur ne devient propriétaire des biens vendus qu'après s'être acquitté intégralement des sommes dues. Les risques inhérents aux marchandises incombent néanmoins à la charge de l'acheteur dès que lesdites marchandises sont prêtes pour l'enlèvement. L'acheteur s'engage à attirer si nécessaire l'attention des tiers (par exemple des personnes qui pourraient venir pratiquer une saisie sur des articles qui n'ont pas encore été intégralement payés) sur la réserve de propriété du vendeur.

#### Article 29 – Réclamations

L'acheteur est tenu d'examiner ou de faire examiner les marchandises livrées immédiatement et scrupuleusement dès réception. En cas de défauts, l'acheteur est tenu d'en informer le vendeur par écrit le plus rapidement possible. Sans préjudice des dispositions légales, les réclamations en matière de qualité des produits ne sont pas acceptées s'ils ont subi un traitement inapproprié ainsi que dans les cas suivants:

- Si des modifications ont été apportées au ou dans le produit après sa livraison sans en avoir obtenu l'autorisation préalable du vendeur;
- Si l'acheteur est dans l'impossibilité de prouver qu'il a acheté le produit chez le vendeur
- Si les défauts résultent d'un usage inapproprié ou ne correspondant pas à la destination du bien;

- Si les dommages ont été causés intentionnellement, à la suite d'une négligence grave ou d'un manque d'entretien;
- Si les dommages ont été causés par le transport, pour autant que l'acheteur ait lui-même engagé le transporteur.

À peine de déchéance de droit, l'acheteur est tenu d'adresser toute réclamation ou protestation par courrier recommandé au vendeur au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de la première livraison des marchandises. Si l'acheteur ne réceptionne pas les marchandises, le délai de 8 jours commence à courir à partir de la date de l'invitation à réceptionner les marchandises. À défaut, à partir de la date de la facture. Si le vendeur n'a pas reçu de réclamation dans ce délai de 8 jours, l'acheteur est réputé avoir intégralement accepté toutes les marchandises. Si l'acheteur utilise une partie des marchandises livrées ou les fait envoyer à des tiers par la poste ou les fait remettre à une entreprise de distribution à des fins de diffusion, il est réputé avoir accepté la totalité du tirage. Les défauts à une partie des marchandises livrées n'autorisent pas l'acheteur à rejeter la commande dans son intégralité. À peine de déchéance de droit, l'acheteur est tenu de notifier par courrier recommandé au vendeur toute réclamation ou protêt concernant une facture portant sur des marchandises commandées, et ce, au plus tard dans les 8 jours suivant la réception de la facture. Si le vendeur n'a pas reçu de réclamation concernant la facture pendant ce délai de 8 jours, l'acheteur est réputé avoir marqué son accord concernant la facture en question.

L'obligation légale de garantie, telle que fixée aux articles 1641 à 1649 du Code civil est intégralement applicable à la présente convention. Chaque acheteur a droit à la réparation en cas de constat d'un défaut dans la livraison de la chose vendue, conformément aux conditions de l'obligation de garantie prévue par la loi. Si l'acheteur agit en qualité de consommateur, le délai de garantie légal est de deux (2) ans (Articles 1649bis – 1649quinquies du Code civil). L'acheteur ne peut pas invoquer son droit de garantie si l'acheteur avait connaissance des défauts au moment de l'achat.

#### Article 30 – Force majeure

Article 30.1. Les cas de force majeure, et, plus généralement, toutes les circonstances qui empêchent, réduisent ou retardent l'exécution de la mission par le vendeur ou encore, qui engendrent un alourdissement excessif du respect des engagements qu'il a contractés, libèrent le fournisseur de toute responsabilité. Les circonstances suivantes sont entre autres, mais de manière non limitative, considérées comme des cas de force majeure : guerre, guerre civile, mobilisation, émeutes, grève et lock-out, tant chez le fournisseur que chez ses sous-traitants, bris de machine, virus ou bogue informatique, incendie, dégâts des eaux, interruption des moyens de transport, difficultés d'approvisionnement en matières premières, matériaux et énergie par des tiers et restrictions ou interdictions imposées par le gouvernement.

Article 30.2. En cas de force majeure, le vendeur a le choix soit de suspendre l'exécution du contrat jusqu'à ce que la situation de force majeure ait cessé d'exister, soit de résilier totalement ou partiellement le contrat, après avoir ou non opté initialement pour une suspension. Dans les deux cas, l'acheteur n'a droit à aucun dédommagement. Si la période pendant laquelle l'exécution des obligations par le fournisseur est impossible en raison d'un cas de force majeure durant plus de trente (30) jours, l'acheteur a également le droit de résilier partiellement le contrat

(dans le futur), étant entendu que le cas échéant, le fournisseur a le droit d'envoyer une facture pour les biens livrés ou les travaux ou services déjà exécutés. En cas de dissolution partielle, il n'y a aucune obligation d'indemniser les dommages (éventuels). Si le vendeur a déjà partiellement rempli ses obligations au moment où le cas de force majeure se présente ou ne peut que partiellement remplir ses obligations, il est en droit de facturer cette partie séparément et le donneur d'ordre est tenu de payer cette facture comme s'il s'agissait d'un accord distinct.

#### Article 31 - Responsabilité

En cas d'erreur ou de mauvaise exécution, la responsabilité du vendeur se borne exclusivement à la reprise des exemplaires non conformes, qui seront crédités au prix des exemplaires supplémentaires, et ne peut jamais donner lieu à quelque dédommagement que ce soit, excepté en cas de faute grave ou intentionnelle dans le chef du vendeur, de son personnel ou de ses sous-traitants. La responsabilité du vendeur n'est jamais engagée pour les dommages indirects causés à l'acheteur, comme par exemple le manque à gagner. La responsabilité du vendeur est dans tous les cas limitée au montant du contrat, c'est-à-dire au montant que l'acheteur aurait payé si le travail avait été exécuté à la satisfaction de l'acheteur.

#### Article 32 – Vie privée

Le vendeur respecte la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. Les données à caractère personnel qui sont communiquées seront uniquement utilisées aux fins suivantes: l'exécution de la convention conclue et le traitement de la commande. L'acheteur dispose d'un droit légal de consultation et de correction éventuelle de ses données à caractère personnel. En justifiant de son identité, par la production d'une copie de sa carte d'identité, l'acheteur peut obtenir gratuitement la communication de ses données à caractère personnel par le biais d'une simple demande écrite datée et signée. Si nécessaire, l'acheteur peut demander la correction de données inexacts, incomplètes ou non pertinentes. L'acheteur peut également s'opposer gratuitement à l'utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Le vendeur s'engage à traiter les données de ses clients comme des informations confidentielles et s'abstiendra de les communiquer, de les louer ou de les vendre à des tiers.

L'acheteur est personnellement responsable de la préservation de la confidentialité de ses données de connexion et de l'utilisation de son mot de passe lors de la procédure de commande. Le mot de passe est stocké de manière cryptée; le vendeur n'a par conséquent aucun accès à votre mot de passe. Le vendeur tient à jour des statistiques (anonymes) des visites en ligne afin de pouvoir connaître les pages de son site internet qui sont plus ou moins consultées.

#### Article 33 – Traitement de données à caractère personnel pour le donneur d'ordre

Il est possible que le fournisseur doive traiter des données à caractère personnel telles que définies dans la réglementation applicable, dans le cadre de l'exécution de la commande. Dans ce cas, le fournisseur intervient en tant que sous-traitant pour tous les traitements effectués à la demande du donneur d'ordre, lequel sera considéré comme étant le responsable du traitement. Le fournisseur traitera alors exclusivement les données à caractère personnel sur la base des instructions écrites du donneur d'ordre et aux fins d'exécution de la commande. Le donneur d'ordre s'engage entièrement et exclusivement au respect des obligations légales en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel. Le fournisseur accordera de bonne foi sa collaboration au donneur d'ordre afin d'assurer et de démontrer le respect des obligations légales applicables. Les collaborateurs du fournisseur qui auront accès aux données sont tenus par un devoir de confidentialité. Le fournisseur prendra des mesures techniques et organisationnelles raisonnables afin de sécuriser les données de la manière habituelle dans le secteur. Le donneur d'ordre certifie que les données ne sont pas soumises à d'autres exigences légales de sécurité ou de confidentialité particulières que celles convenues par écrit entre le fournisseur et le donneur d'ordre. Le donneur d'ordre accepte que le fournisseur puisse confier le traitement des données à caractère personnel à des tiers, y compris en dehors de l'Union européenne, à condition que le fournisseur prenne sur lui la responsabilité du respect de la législation applicable. Après l'accomplissement de la commande, le fournisseur ne sera pas tenu à un quelconque devoir de conservation des données à caractère personnel.

#### Article 34 – Traitement de données à caractère personnel pour le fournisseur

Si, dans le cadre de l'exécution de la commande, le fournisseur est amené à traiter des données à caractère personnel à des fins propres, en l'occurrence pour la gestion des relations avec le donneur d'ordre et la commande de ce dernier, le fournisseur interviendra alors en tant que responsable

du traitement. Les données à caractère personnel seront dans ce cas uniquement traitées dans la mesure du nécessaire pour l'exécution de la convention avec le donneur d'ordre ou pour le respect de la législation applicable et pour la défense des intérêts légitimes du fournisseur. Le fournisseur sera responsable du respect de la législation applicable à ces traitements. Le donneur d'ordre accepte que le fournisseur puisse confier le traitement des données à caractère personnel à des tiers, y compris en dehors de l'Union européenne, à condition que le fournisseur prenne sur lui la responsabilité du respect de la législation applicable et le respect des présentes Conditions générales.

**Article 35 – Atteinte à la validité et non renonciation**

Si une disposition des présentes conditions générales devait être déclarée inapplicable, illégale ou nulle, elle n'affectera en aucune manière la validité, la légalité et l'applicabilité des autres dispositions. Le fait que le vendeur s'abstienne, à quelque moment que ce soit, d'imposer le respect d'un des droits énumérés dans les présentes conditions ou d'exercer quelque droit que ce soit prévu dans celles-ci, ne pourra jamais être interprété comme une renonciation à ladite disposition et ne pourra jamais porter atteinte à la validité de ces droits.

**Article 36 – Preuve**

Conformément à la loi du 11 mars 2003 sur le commerce électronique, les parties reconnaissent formellement que les formes de communication électronique donnent lieu à la formation d'une convention valable. Le vendeur peut utiliser tous les fichiers électroniques dont il dispose, dans les limites de la loi, pour prouver l'existence de la convention. Une signature qualifiée ordinaire, digitale ou électronique n'est pas une exigence de preuve essentielle.

**Article 37 – Compétence**

Tout litige portant sur la conclusion, la validité, l'interprétation ou l'exécution de la présente convention et des conventions pouvant en découler, est régi par le droit belge et relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire dans lequel l'entreprise du vendeur est établie.