Conditions Générales de Vente pour les Consommateurs

Article 1 : Dispositions générales

La boutique en ligne accessible via www.vanillestokjes.be («â€¯webshopâ€¯») de **Vanille en meer**, dont l'unité d'exploitation est située à 8690 Hoogstade (Belgique), Hoogstadestraat 70, TVA BE0802.302.836 (ci-après «â€¯Vanillestokjes.beâ€¯»), offre à ses clients la possibilité d'acheter en ligne des articles de l'assortiment de Vanillestokjes.be.

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les articles de l'assortiment affiché sur la boutique en ligne de Vanillestokjes.be ainsi qu'à tout achat en ligne effectué par le client via la boutique en ligne de Vanillestokjes.be.

En passant commande sur la boutique en ligne de Vanillestokjes.be, le client accepte que ces conditions soient les seules applicables (sauf disposition contraire prévue à l'article 13 des présentes conditions), à l'exclusion de ses propres conditions générales ou particulières (d'achat), même si celles-ci stipulent qu'elles sont seules applicables. Le client renonce expressément et irrévocablement à ces dernières.

Le client garantit également qu'il satisfait à l'âge légal minimum requis pour l'achat des articles concernés.

Article 2 : Prix

Tous les prix mentionnés sur la boutique en ligne sont indiqués à la fois **TTC et HT**. Si des frais de transport, de réservation ou des frais administratifs sont appliqués, ils seront indiqués séparément. Le prix mentionné concerne exclusivement l'article tel qu'il est décrit littéralement sur la boutique en ligne de Vanillestokjes.be. La photo associée est purement illustrative et peut contenir des éléments non inclus dans le prix ou légèrement différents de l'article réel.

Article 3 : Offre

Toute offre via la boutique en ligne de Vanillestokjes.be est exclusivement destinée aux clients résidant dans l'Union européenne. Les articles proposés sur la boutique en ligne de Vanillestokjes.be sont destinés aussi bien aux **grossistes et professionnels de l'hôtellerie-restauration** qu'à un usage particulier classique.

Bien que le catalogue et la boutique en ligne de Vanillestokjes.be soient élaborés avec le plus grand soin, il est possible que certaines informations soient **incomplètes, contiennent des erreurs matérielles ou ne soient pas à jour**. Si le client a des questions spécifiques concernant, par exemple, la disponibilité, le délai ou le mode de livraison, il est invité à contacter le service client de Vanillestokjes.be avant toute commande (voir article 12).

Vanillestokjes.be est uniquement tenue à une **obligation de moyens** en ce qui concerne l'exactitude, l'actualisation et l'exhaustivité des informations fournies. En aucun cas, Vanillestokjes.be ne pourra être tenue responsable des erreurs matérielles, fautes typographiques ou erreurs d'impression.

L'offre sur la boutique en ligne est valable **dans la limite des stocks disponibles** et peut être **modifiée ou retirée à tout moment**. Vanillestokjes.be se réserve le droit de **refuser des**

commandes sans justification, d'**adapter les délais de livraison**, de procéder à des **livraisons fractionnées** ou d'appliquer d'autres conditions de livraison.

Article 4 : Achats en ligne et livraison

L'achat via la boutique en ligne de Vanillestokjes.be est **effectif dès réception par le client d'un e-mail de confirmation** pour les articles mentionnés dans cet e-mail et sous réserve de disponibilité des articles.

Sauf indication contraire dans l'e-mail de confirmation, les articles sont livrés à domicile à la date de livraison mentionnée sur les pages produit (avec des frais de transport de **5,65 € HT pour la Belgique et 6,00 € pour les Pays-Bas pour toute commande inférieure à 65 € TTC**). Le client peut également retirer les articles chez Vanillestokjes.be, **uniquement sur rendez-vous**.

Toutefois, cette date de livraison est **indicative** et ne lie en aucun cas Vanillestokjes.be.
Un **retard de livraison ne peut en aucun cas donner lieu à une résiliation du contrat, une réduction de prix ou une quelconque indemnisation**.

Le paiement s'effectue **à l'avance ou après réception par virement bancaire**.

Article 5 : Réserve de propriété

Les articles livrés restent la **propriété exclusive de Vanillestokjes.be jusqu'au paiement intégral** du prix (y compris les frais et intérêts éventuels) par le client. Toutefois, dès la prise en charge ou la livraison des articles, **le risque de perte ou de dommage est transféré au client**.

Le client s'engage, si nécessaire, à informer les tiers de la clause de réserve de propriété de Vanillestokjes.be, par exemple à toute personne susceptible de saisir les articles **qui n'ont pas encore été intégralement payés**.

Article 6 : Sanctions en cas de non-paiement

Sans préjudice de l'exercice d'autres droits dont dispose Vanillestokjes.be, en cas de non-paiement ou de retard de paiement, le client est, de plein droit et sans mise en demeure préalable, redevable d'un **intérêt de 12 % par an** sur le montant impayé à partir de la date d'échéance.

En outre, le client est également tenu, de plein droit et sans mise en demeure préalable, au paiement d'une **indemnité forfaitaire de 12 % sur le montant impayé** pour couvrir les frais administratifs et de recouvrement engendrés par le retard de paiement, avec un **minimum de 50 € par achat**.

Sans préjudice de ce qui précède, Vanillestokjes.be se réserve le droit de **reprendre les articles non payés (totalement ou partiellement)** conformément à l'article 5 des présentes conditions.

De plus, Vanillestokjes.be se réserve le droit de **compenser** toute créance qu'elle détient sur le client avec les éventuelles sommes qu'elle pourrait lui devoir.

Article 7 : Réclamations

Tout **dommage visible et/ou défaut de qualité** d'un article ou tout autre manquement doit être **signalé par écrit au service client de Vanillestokjes.be (voir article 12) dans un délai de 5 jours calendaires après la réception** de l'article, sous peine de déchéance de tout droit.

Les **vices cachés** doivent être signalés dans un délai raisonnable après leur découverte.

La seule solution proposée, à l'exclusion de toute autre forme de responsabilité, pour les défauts visibles ou cachés signalés **dans les délais et conformément au présent article 7** est, au choix de Vanillestokjes.be, **le remplacement gratuit, la réparation de l'article défectueux ou l'échange** si le coût de remplacement ou de réparation est disproportionné ou si la réparation est impossible.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, il est possible de signaler un litige pour médiation via la **Stichting WebwinkelKeur**.

Si la réclamation n'a pas encore été traitée ailleurs, le client est libre de la déposer via cette plateforme de l'Union européenne.

Article 8 : Garantie

Les dispositions du présent article 8 s'appliquent uniquement aux clients qui achètent des articles via la boutique en ligne de Vanillestokjes.be en tant que consommateurs, conformément à la loi du **1er septembre 2004 relative à la protection des consommateurs lors de la vente de biens de consommation**.

a. Garantie légale

Tout article présenté sur la boutique en ligne de Vanillestokjes.be est soumis aux dispositions de la loi du 1er septembre 2004 et bénéficie de la **garantie légale de 2 ans** à compter de la date de réception ou de livraison de l'article au premier propriétaire. Toute garantie commerciale éventuellement applicable ne porte pas atteinte aux droits conférés par la garantie légale.

b. Dispositions générales

Pour faire valoir la garantie, le client doit **présenter la facture originale ou la preuve de paiement**, servant de document de garantie. Avant tout retour, le client doit **contacter le service client** de Vanillestokjes.be. L'article doit être retourné aux frais du client, soit **en personne, soit par coursier**, à l'adresse de l'établissement de Vanillestokjes.be.

Tout défaut doit être signalé **dans un délai de 2 mois après sa constatation**. Passé ce délai, **tout droit à réparation ou remplacement expire**.

Pendant la période de garantie, Vanillestokjes.be s'engage à **remplacer ou réparer gratuitement** l'article défectueux (ou un de ses composants), ou à le **rembourser ou échanger** si la réparation est impossible ou disproportionnée.

La garantie légale couvre uniquement **les défauts de conformité existant au moment de la livraison**. Elle ne s'applique **pas** aux défauts résultant :

- d'accidents,
- d'un usage abusif ou anormal,
- de la négligence ou du manque d'entretien,
- d'une chute,
- d'une utilisation contraire à la destination prévue de l'article,
- du non-respect des instructions d'utilisation,
- de modifications ou réparations non autorisées.

La garantie légale ne couvre **pas** les articles ayant **une durée de vie limitée** ni les **pièces d'usure**.

Les défauts apparaissant **après 6 mois** suivant la date de réception ou de livraison sont présumés ne pas avoir existé au moment de la livraison, **sauf preuve contraire apportée par le client**.

La garantie mentionnée ci-dessus **n'est pas transférable**.

Article 9 : Droit de rétractation

Les dispositions du présent article s'appliquent uniquement aux clients qui achètent des articles via la boutique en ligne de Vanillestokjes.be en tant que consommateurs, au sens de **l'article VI. 45 et suivants du Code de droit économique** (vente à distance) :

Le consommateur a le droit de **se rétracter de son achat**, sans pénalité et sans avoir à motiver sa décision, dans un délai de **14 jours à compter du lendemain de la livraison** de l'article concerné.

Procédure de rétractation

Les clients souhaitant exercer leur droit de rétractation doivent **contacter le service client de Vanillestokjes.be** dans un délai de **14 jours suivant la réception** de leur commande, par écrit ou par e-mail. Pendant cette période, le client doit manipuler l'article et son emballage avec précaution.

Le client dispose ensuite de **20 jours calendaires** à compter de la livraison pour retourner l'article, **à ses frais**, soit **en personne, soit par coursier**, à l'adresse suivante :

Hoogstadestraat 70, 8690 Hoogstade, Belgique.

Seuls les articles retournés **dans leur emballage d'origine intact**, accompagnés de **tous les accessoires fournis, du mode d'emploi et de la facture ou du justificatif d'achat**, seront acceptés.

Après réception et validation du retour, Vanillestokjes.be procédera au **remboursement du montant payé** pour les articles retournés dans un délai de **14 jours calendaires**.

Exceptions au droit de rétractation

Le droit de rétractation **ne s'applique pas** dans les cas prévus par la loi, y compris (mais sans s'y limiter) :

- **les biens périssables** ou ayant une **durée de conservation limitée**,
- **les produits scellés** qui **ne peuvent être retournés pour des raisons de protection sanitaire ou d'hygiène**, **si leur sceau a été brisé** après la livraison.

Articles non repris

Vanillestokjes.be **se réserve expressément le droit** de **refuser le retour** ou d'appliquer une **déduction** sur le remboursement pour les articles suivants :

- **articles utilisés, salis, endommagés ou incomplets**,
- **articles dont l'emballage (ou une partie) a été ouvert** ou dont **le sceau a été brisé**,
- **articles fabriqués sur mesure pour le client**,
- **articles qui, de par leur nature, ne peuvent être renvoyés**.

Article 10 : Notre politique de confidentialité

Vanillestokjes.be accorde une grande importance à la **protection de la vie privée** de ses clients. Nous ne traitons que les données **nécessaires à l'amélioration de nos services** et nous manipulons avec soin les informations recueillies sur nos clients et l'utilisation de nos services. Ces données **ne sont jamais vendues à des tiers à des fins commerciales**.

Notre **politique de confidentialité** s'applique à l'utilisation de la boutique en ligne et des services proposés sur Vanillestokjes.be. La date d'entrée en vigueur de ces conditions est **le 16 mai 2018**. Toute version ultérieure remplacera les précédentes.

Ce document explique :

- **Quelles données sont collectées** par Vanillestokjes.be,
- **Comment et pourquoi** ces données sont utilisées,
- **Avec qui et sous quelles conditions** Vanillestokjes.be partage ces informations,
- **Comment les données sont protégées** contre les abus,
- **Quels sont les droits des clients** sur leurs données personnelles.

La politique complète de confidentialité de Vanillestokjes.be est disponible sur www.vanillestokjes.be ou sur simple demande auprès de notre responsable de la protection des données, **Mario Hoet**, à l'adresse suivante :

Hoogstadestraat 70, 8690 Hoogstade, Belgique
E-mail : info@vanillestokjes.be

Article 11 : Validité des clauses - Absence de renonciation

Si une disposition des présentes conditions est déclarée **nulle, invalide ou illégale**, cela n'affectera en aucun cas la validité des autres dispositions.

L'éventuelle **non-application** d'un droit ou d'une clause par Vanillestokjes.be **ne constitue jamais une renonciation** à ce droit et n'affecte en aucun cas sa validité.

Article 12 : Service client Vanillestokjes.be

Le service client de Vanillestokjes.be est joignable :

- **Par téléphone** : +32 (0)491873959
- **Par e-mail** : info@vanillestokjes.be
- **Par courrier** : Vanillestokjes.be, Hoogstadestraat 70, 8690 Hoogstade, Belgique

Article 13 : Modification des conditions générales

Ces conditions sont complétées par les **conditions générales de vente** disponibles sur www.vanillestokjes.be.

En cas de contradiction entre ces conditions et celles figurant sur le site, **les présentes conditions spécifiques aux achats en ligne prévalent**.

Vanillestokjes.be se réserve le droit de **modifier ces conditions** à tout moment, sans préavis. Toute commande passée après une modification implique **l'acceptation des nouvelles conditions** par le client.

Article 14 : Droits de propriété intellectuelle

Vanillestokjes.be reste le titulaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle sur tous les textes, commentaires, illustrations, images et autres informations affichés sur Vanillestokjes.be, et le client s'engage à ne porter aucune atteinte à ces droits.

Article 15 : Preuve

Le client accepte que les communications électroniques et les sauvegardes puissent être utilisées comme moyen de preuve.

Article 16 : Droit applicable - Tribunal compétent

Le droit belge s'applique à tous les litiges relatifs aux présentes conditions, à tous les articles de l'assortiment de Vanillestokjes.be affichés sur www.vanillestokjes.be et à tout achat en ligne effectué par le client via la boutique en ligne de Vanillestokjes.be, à l'exclusion des dispositions du droit international privé relatives au droit applicable et du Règlement Rome-I sur les contrats de vente internationale de biens mobiliers. En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Flandre-Occidentale, division Veurne, sont compétents.

CONDITIONS DE VENTE POUR LES ENTREPRISES

Article 1

Les présentes conditions font partie intégrante du contrat. Aucune dérogation ne peut être

accordée que par écrit. En passant commande, que ce soit via le site web, par e-mail ou par téléphone, vous déclarez expressément avoir pris connaissance de nos conditions générales de vente.

Article 2

La facture est réputée acceptée par le débiteur en l'absence de protestation écrite dans les 8 jours suivant la date d'envoi de la facture. Aucune contestation ne sera acceptée après ce délai.

Article 3

Sous peine d'irrecevabilité, toute réclamation relative à des vices apparents des marchandises doit être faite par écrit dans un délai de 3 jours après la livraison des marchandises, ou dans un délai de 3 jours après la réception de la facture lorsqu'il s'agit d'un acheteur qui prend connaissance pour la première fois de ces conditions de vente. En cas de vices cachés, notre seule obligation est de remplacer les marchandises que nous avons livrées.

Article 4

En cas de non-paiement de la facture dans le délai imparti, un intérêt de 8 % par an est dû de plein droit et sans mise en demeure préalable à partir de la date d'échéance.

Article 5

Nous nous réservons le droit d'exiger le paiement immédiat de toute créance en cours sur le débiteur et d'annuler toute commande ou tout contrat en cours.

En cas d'annulation : si le client B2B annule une commande convenue, nous facturons des frais d'annulation de 30 % du montant total de la commande. Si le montant déjà facturé a déjà été payé par le client, une note de crédit sera établie, déduisant les frais d'annulation du montant à rembourser (déjà payé). Concrètement, nous établirons la note de crédit dans un délai de 5 jours ouvrables, qui vous sera envoyée électroniquement. Le remboursement, déduction faite des frais d'annulation, sera effectué sur votre mode de paiement initial dans un délai de 14 jours ouvrables.

Article 6

Si une facture n'est pas (entièrement) payée dans le délai imparti (c'est-à-dire au plus tard à la date d'échéance de la facture), nous envoyons un premier rappel. Si le paiement intégral de la facture n'est pas effectué dans les 5 jours ouvrables suivant l'envoi du premier rappel, nous envoyons un deuxième rappel. Pour l'envoi d'un deuxième rappel, des frais administratifs de 15 € hors TVA seront facturés via une nouvelle facture. Si le paiement intégral de la facture n'est toujours pas effectué dans les 5 jours ouvrables suivant l'envoi du deuxième rappel, nous envoyons un troisième et dernier rappel. Pour l'envoi d'un troisième rappel, des frais administratifs de 25 € hors TVA seront facturés via une nouvelle facture, en plus des frais de rappel de 15 € hors TVA pour le deuxième rappel. Si le paiement intégral de la facture n'est toujours pas effectué dans les 5 jours ouvrables suivant l'envoi du troisième et dernier rappel, nous transmettons votre (vos) facture(s) au cabinet d'avocats **Flex Advocaten à Zele**. Tous les frais supplémentaires liés à cette procédure via Flex Advocaten sont entièrement à la charge du client.

Article 7

En cas de non-paiement total ou partiel de la dette à l'échéance sans motif valable, et après des rappels infructueux comme mentionné à l'article 6, le solde de la dette sera majoré de 8 %, avec un minimum de **125 €** et un maximum de **2 000 €**, même en cas d'octroi de délais de grâce. Cette majoration est appliquée à titre d'indemnité forfaitaire, sans préjudice de tous les frais et intérêts de retard, en vertu de la clause pénale conventionnelle (articles 1147 - 1152 du Code civil belge).

Article 8

Les marchandises vendues et livrées restent la propriété du vendeur jusqu'au paiement intégral du prix.

Article 9

Tous les frais de recouvrement, y compris les mises en demeure judiciaires et extrajudiciaires, sont à la charge de l'acheteur.

Article 10

Nous rejetons expressément les conditions imprimées figurant sur les lettres ou documents de nos clients. L'acheteur ne pourra donc pas invoquer ses propres conditions générales de vente lorsqu'elles sont en contradiction avec les nôtres. Tout acheteur accepte par avance nos conditions générales de vente et, en nous envoyant une commande, il déclare en avoir pris connaissance. Ces conditions générales de vente prévalent en tout état de cause sur celles de nos fournisseurs, sous-traitants et clients.

Article 11

Le client accepte les conditions générales de vente lors de la passation d'une commande, que ce soit via notre site web www.vanillestokjes.be, par e-mail ou par téléphone.

Article 12

Tout litige sera exclusivement traité par les tribunaux de l'arrondissement de **Courtrai**, sauf si **Vanille et plus** accorde expressément et par écrit une dérogation.