

Conditions générales de vente et de prestation de services.

1. Définitions et champ d'application

Les présentes conditions générales forment le contrat liant les parties, à savoir AORA Naturo - Lidwine Surmont, dont le siège social est situé Sentier Branquart, 6 - 7860 Lessines, inscrite à la BCE sous le numéro 0792.088.340, ci-après dénommée le « Vendeur », et le client d'autre part.

Le « Client » est toute personne physique ou morale qui commande des produits ou services au Vendeur.

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 accessibles à tout moment sur le site internet du Vendeur, de sorte qu'en passant commande auprès du Vendeur, le Client confirme son acceptation des présentes conditions générales. Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment. Ces modifications s'appliqueront à toutes les commandes de produits et/ou services passées ultérieurement.

2. Prix

Le prix des produits et services est indiqué en euros, toutes taxes comprises. 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.

3. Commande

Pour passer commande, le Client choisit le(s) produit(s) et/ou service(s) qu'il souhaite commander en surfant sur le site internet du Vendeur, indique les coordonnées qui lui sont demandées et effectue ensuite le paiement de sa commande.

Après avoir reçu la confirmation du paiement de la commande par l'organisme bancaire, le Vendeur envoie au Client un récapitulatif de sa commande, reprenant notamment le numéro de sa commande, les produits et/ou services commandés ainsi que leur prix, les présentes

conditions générales ou un lien vers celles-ci, ainsi qu'une indication du délai d'exécution probable de la commande.

Le Vendeur se réserve le droit de suspendre ou de refuser la commande, notamment dans le cas où les données communiquées par le Client s'avèrent manifestement erronées ou incomplètes.

Le Vendeur reste propriétaire des produits commandés jusqu'à leur complet paiement.

4. Droit de rétractation

• Produits

Conformément aux articles VI.47 et suivants et XIV.29 et suivants du Code de droit économique, le Consommateur qui commande des produits et/ou des services auprès du Vendeur 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.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé au premier jour ouvrable suivant.

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 restituera le montant payé dès que possible et au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la réexpédition.

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.

• Services

Le Consommateur reconnaît que les services du Vendeur entrent dans la catégorie de services pour lesquels une exception au droit de rétractation est prévue aux articles 53 du livre VI et 35 du livre XIV du Code de droit économique et que la commande de tels services lui fera perdre son droit de rétractation.

Le Vendeur prévoit néanmoins la possibilité pour le Client d'annuler sa commande de services selon les modalités et délais suivants : Tout atelier, séminaire, conférence ou cycle d'ateliers, séminaires, conférences entamé est dû dans son intégralité.

Le Client ne peut annuler ou postposer l'atelier que moyennant notification écrite au Vendeur au plus tard 48 heures avant la date de l'atelier. Le Vendeur ne peut pas garantir qu'une place sera disponible dans un autre atelier du même type.

Dans ce cas, et pour autant que le délai d'annulation ait été respecté, le Vendeur aura le choix de rembourser l'atelier, la conférence ou le séminaire au Client ou de lui remettre un bon d'achat d'un montant équivalent au prix d'achat de l'atelier, de conférence ou de séminaire ou du cycle d'ateliers, de conférences ou de séminaires.

Toute annulation au-delà du délai de 48 heures, de même que les absences sans annulation préalable, ne seront pas acceptées et ne donneront droit à aucune compensation dans le chef du Client.

En cas de faible taux d'inscription à un événement, le Vendeur se réserve le droit d'annuler l'événement moyennant notification écrite au Client au plus tard 48 heures avant la date de l'événement. Un événement pour lequel moins de 4 personnes se sont inscrites sera automatiquement annulé. Dans ce cas, le Vendeur remboursera intégralement le prix de l'événement au Client.

5. Livraison

Les délais indiqués par le Vendeur ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne lient pas le Vendeur. Un retard dans la livraison ou l'exécution de la commande ne pourra donc en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité, dommages et intérêts, résolution du contrat ou suspension des obligations du Client.

La commande n'est livrée au Client ou n'est exécutée qu'après son complet paiement. Le transfert de la propriété et de la charge des risques s'opère au moment où la commande est entièrement payée. Le Client est par conséquent avisé du fait qu'il supporte seul la charge des risques liés à la livraison.

6. 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 de 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).

7. Réception de la commande et réclamations

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 commandés. Les éventuelles réclamations devront être formulées par écrit, dans un délai de 14 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 Vendeur devront être formulées par écrit, dans un délai de 14 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 aura le choix entre remplacer ou rembourser les produits concernés.

8. Garantie

• Garantie quant aux produits livrés

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 impropres à l'usage auxquels ils sont destinés, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur 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.

Garantie légale complémentaire pour les clients ayant la qualité de Consommateur

Conformément à l'article 1649 quater du Code civil, l'acheteur 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, 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, vol ou perte d'un produit remis pour réparation, la responsabilité du Vendeur sera en tout état de cause limitée au prix de vente du produit.

• **Garantie quant aux services prestés**

Le Vendeur s'engage à exécuter la prestation de services en bon père de famille.

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 Vendeur en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction, sous réserve que les anomalies détectées aient été dûment signalées au Vendeur.

Sont expressément exclues de la garantie de conformité les prestations demandées à la suite 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 Vendeur 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 Vendeur 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.

9. Responsabilité du Vendeur

Le Client reconnaît et accepte que toutes les obligations dont le Vendeur est débiteur sont exclusivement de moyens et que le Vendeur 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, le préjudice dont le Client peut postuler la réparation comprend uniquement le dommage matériel résultant directement de la faute imputée au Vendeur 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 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 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 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.

10. Propriété intellectuelle

Les informations, logos, dessins, marques, modèles, slogans, chartes graphiques, etc., accessibles au travers du site internet ou du catalogue du Vendeur 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 internet ou le catalogue du Vendeur.

11. Internet et nouvelles technologies

Le Client connaît les restrictions et les risques liés à l'utilisation d'internet ou de tout autre moyen par lequel le site internet est actuellement ou sera à l'avenir mis à disposition. Le Client connaît aussi les risques de stockage et de transmission d'informations par voie numérique ou électronique. Le Client accepte que le Vendeur ne puisse être tenu responsable pour tout dommage causé par l'utilisation du site internet (ainsi que des éventuelles applications) du Vendeur ou d'internet, suite aux risques précités. Le Client accepte en outre que les communications électroniques échangées et les backups réalisés par le Vendeur puissent servir de preuve.

12. Traitement des données à caractère personnel

Dans le cadre du processus de commande, le Client qui commande en tant que personne physique doit communiquer des données à caractère personnel le concernant telles son nom, prénom, adresse email, n° de téléphone et adresse. Ces données sont utilisées pour le

traitement des commandes. Elles ne seront transmises aux partenaires du Vendeur que dans le cas où le Client marque expressément son accord.

Le Vendeur traite les données recueillies de manière confidentielle et conformément aux dispositions nationales et internationales, dont entre autres 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, modifiée par la loi du 11 décembre 1998. La charte de protection de la vie privée établie par le Vendeur peut être consultée à l'adresse: <https://aoranaturo.com/wp-content/uploads/2019/11/Charte-de-protection-de-la-vie-privée-AoraNaturo.pdf>

Le Client pourra, à tout moment, moyennant demande écrite datée et signée envoyée au Vendeur, et après avoir justifié de son identité (en joignant une copie de la carte d'identité) obtenir gratuitement la communication écrite des données à caractère personnel le concernant qui ont été recueillies par le Vendeur, ainsi que, le cas échéant, la rectification de celles qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes, ou leur suppression.

La copie de ses données lui sera communiquée au plus tard dans un délai d'un mois après la réception de sa demande.

13. Force majeure, cas fortuit et imprévision

Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable, tant sur le plan contractuel que extracontractuel, en cas d'inexécution, temporaire ou définitive, de ses obligations lorsque cette inexécution résulte d'un cas de force majeure ou fortuit. Seront notamment considérés comme des cas de force majeure ou fortuits, les événements suivants :

(i) la perte ou la destruction totale ou partielle du système informatique du Vendeur ou de sa base de données lorsque l'un ou l'autre de ces événements ne peut raisonnablement pas être directement imputé au Vendeur et qu'il n'est pas démontré que le Vendeur a omis de prendre les mesures raisonnables permettant de prévenir l'un ou l'autre de ces événements,

(ii) les tremblements de terre,

(iii) les incendies,

(iv) les inondations,

(v) les épidémies,

(vi) les actes de guerre ou de terrorisme,

(vii) les grèves, déclarées ou non,

(viii) les lock-out,

(ix) les blocus,

- (x) les insurrections et émeutes,
- (xi) un arrêt de fourniture d'énergie (telle que l'électricité),
- (xii) une défaillance du réseau Internet ou du système de stockage des données,
- (xiii) une défaillance du réseau de télécommunications,
- (xiv) une perte de connectivité au réseau Internet ou au réseau de télécommunications dont dépend le Vendeur,
- (xv) un fait ou une décision d'un tiers lorsque cette décision affecte la bonne exécution du présent contrat, ou
- (xvi) toute autre cause échappant au contrôle raisonnable du Vendeur.

Si, en raison de circonstances indépendantes de la volonté du Vendeur, l'exécution de ses obligations ne peut être poursuivie ou est simplement rendue plus onéreuse ou difficile, le Vendeur et le Client s'engagent à négocier de bonne foi et loyalement une adaptation des conditions contractuelles dans un délai raisonnable en vue d'en restaurer l'équilibre. A défaut d'accord dans un délai raisonnable, chacune des parties pourra invoquer la résiliation de la relation contractuelle les unissant sans dédommagement ou indemnité de quelque nature que ce soit.

14. Nullité

La nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'entraîne pas la nullité des autres dispositions.

15. Droit applicable et tribunaux compétents

Toute contestation relative aux produits livrés et/ou services fournis par le Vendeur, de même que toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales est soumise au droit belge et ressort de la compétence exclusive des cours et tribunaux du Hainaut.