



Conditions générales de vente

Identification du Vendeur - Editeur

Le site www.lacantinedegeraldine.be est édité par MG CREATION SPRL, entreprise immatriculée à la Banque Carrefour des Entreprises de Belgique sous le numéro 0832 557 928, dont le siège social est sis Rue Rue du Stampia 47 à 1390 Grez-Doiceau, Belgique.

N° de TVA intracommunautaire : BE 0832.557.928

Directeur de la publication : Lionel Turine, gérant, joignable au +32 477 35 70 15 ou à l'adresse lionel.turine@mgcreation.be

Le site est hébergé par OVH, 2 rue Kellermann BP 80157 59053 ROUBAIX Cedex 1. Les informations concernant la collecte et le traitement des données personnelles (politique et déclaration) sont fournies dans les mentions légales du site.

Article 1 - Définitions

On désignera par la suite :

- 'Site' : le site www.lacantinedegeraldine.be et l'ensemble de ses pages.
- 'Produits' : l'ensemble des produits (matériels) et services (immatériels) qu'il est possible d'acheter ou auxquels il est possible de souscrire sur le site.
- 'Editeur' / 'Vendeur' : la société MG CREATION, vendeur des produits, responsable de l'édition et du contenu du site.
- 'Utilisateur' : L'internaute visitant et utilisant le site.
- 'Client': L'internaute effectuant un achat de produit ou service sur le site.
- 'Consommateur' : un utilisateur qui passe commande sur le site dans un cadre non professionnel.
- 'Client professionnel' : Le Client effectuant un achat de produit sur le site en vue de revendre lui-même ce produit à un autre Consommateur.

Article 2 - Objet du site et règles d'utilisation

Le présent site propose à la vente en ligne des biens physiques alimentaires.

Le site est d'accès libre et gratuit à tout internaute. L'acquisition d'un bien ou d'un service, ou la création d'un espace membre, ou de manière plus générale la navigation sur le site suppose l'acceptation, par l'internaute, de l'intégralité des présentes conditions générales, qui reconnaît du même fait en avoir pris pleinement connaissance. Cette acceptation pourra consister par exemple, pour l'internaute, à cocher la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes conditions générales. Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part de l'internaute.

L'acceptation des présentes conditions générales suppose de la part des utilisateurs qu'ils jouissent de la capacité juridique nécessaire pour cela. Si l'utilisateur est mineur ou ne dispose pas de cette capacité juridique, il déclare avoir l'autorisation d'un tuteur, d'un curateur ou de son représentant légal.

L'internaute reconnaît la valeur de preuve des systèmes d'enregistrement automatique de l'Editeur du présent site et, sauf pour lui d'apporter une preuve contraire, il renonce à les contester en cas de litige.

Article 3 - Limitations géographique et linguistique d'utilisation

L'utilisation des services du site est limitée à la Belgique.

Le service est assuré en langue française et en langue néerlandaise.

Article 4 - Utilisation de Cookies

Un « Cookie » permet l'identification de l'utilisateur d'un site, la personnalisation de sa consultation du site et l'accélération de l'affichage du site grâce à l'enregistrement d'un fichier de données sur son ordinateur.

Le site est susceptible d'utiliser des « Cookies » principalement pour :

- 1) obtenir des statistiques de navigation afin d'améliorer l'expérience de l'Utilisateur, et
- 2) permettre la prise de commande et sa validation.

L'Utilisateur reconnaît être informé de cette pratique et autorise l'éditeur du site à y recourir. L'éditeur s'engage à ne jamais communiquer le contenu de ces « Cookies » à des tierces personnes, sauf en cas de réquisition légale. L'Utilisateur peut refuser l'enregistrement de « Cookies » ou configurer son navigateur pour être prévenu préalablement à l'acceptation des « Cookies ». Pour ce faire, l'Utilisateur procédera au paramétrage de son navigateur :

- [Pour Internet Explorer](#)
- [Pour Safari](#)
- [Pour Google Chrome](#)
- [Pour Firefox](#)
- [Pour Opera](#)

En bloquant les cookies, il est toutefois possible que certaines fonctionnalités de site ne soient plus correctement assurées techniquement (notamment la gestion des comptes de membres).

Une charte de mentions légales concernant les données traitées est présentée sur ce site.

Article 5 - Droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments publiés sur le présent site

Tous les éléments du présent site appartiennent à l'Editeur ou à un tiers mandataire, ou sont utilisés par l'éditeur sur le site avec l'autorisation de leur propriétaire. Toute copie des logos, contenus textuels, pictographiques ou vidéos, sans que cette énumération ne soit limitative, est rigoureusement interdite et s'apparente à de la contrefaçon. Tout membre qui se rendrait coupable de contrefaçon serait susceptible de voir son compte supprimé sans préavis ni indemnité et sans que cette suppression ne puisse lui être constitutive d'un dommage, sans réserve d'éventuelles poursuites judiciaires ultérieures à son encontre, à l'initiative de l'Editeur du présent site ou de son mandataire.

Le présent site utilise des éléments (images, photographies, contenus) dont les crédits reviennent à l'Editeur, sauf mention contraire explicite.

Les marques et logos contenus dans le site sont déposés par l'Editeur, ou éventuellement par un de ses partenaires. Toute personne procédant à leurs représentations, reproductions, imbrications, diffusions et rediffusions encourt les sanctions prévues par la loi.

La création d'hyperliens qui renvoient à la page d'accueil du site ou à toute autre page dans sa globalité est autorisée sans demande préalable. Par contre, le recours à toute technique visant à inclure tout ou partie du site dans un autre site en masquant ne serait-ce que partiellement l'origine exacte de l'information ou pouvant prêter à confusion sur l'origine de l'information, telle que le framing ou l'in-lining, requiert l'autorisation préalable et écrite de l'Editeur.

Article 6 - Exonération de la responsabilité de l'Editeur dans le cadre de l'exécution du présent contrat

En cas d'impossibilité d'accès au site, en raison de problèmes techniques ou de toutes natures, l'utilisateur ne pourra se prévaloir d'un dommage et ne pourra prétendre à aucune indemnité.

L'indisponibilité, même prolongée et sans aucune durée limitative, d'un ou plusieurs produits, ne peut être constitutive d'un préjudice pour les internautes et ne peut aucunement donner lieu à l'octroi de dommages et intérêts de la part du site ou de son Editeur.

Les liens hypertextes présents sur le présent site peuvent renvoyer sur d'autres sites internet et la responsabilité de l'Editeur du présent site ne saurait être engagée si le contenu de ces sites contrevient aux législations en vigueur. De même la responsabilité de l'éditeur du présent site ne saurait être engagée si la visite, par l'internaute, de l'un de ces sites, lui causait un préjudice.

Article 7 - Limitation de responsabilité

La responsabilité de l'Editeur du site ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service du site, ou autres.

Le Vendeur - Editeur du site, notamment dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens.

Le Vendeur - Editeur ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu, due à la survenance d'un événement de force majeure (ex : avarie imprévue du matériel, incendie ou dommage aux installations et appareils de production, interruption des

sources d'énergie et d'une façon générale toutes circonstances imprévues concernant les personnes et l'outillage dont le Vendeur a besoin afin d'exécuter ses obligations et qui sont de nature à rendre l'exécution du contrat impossible ou simplement plus onéreuse).

Concernant les produits achetés, l'Editeur n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais, qui pourraient survenir. **Le choix et l'achat d'un produit sont placés sous l'unique responsabilité du client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité (ex : régime alimentaire, restrictions médicales) ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de l'éditeur, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, ou de non-conformité.**

Si un Client a demandé la livraison d'une commande, et en cas de non réception de cette commande ou d'une partie de commande dans le délai annoncé, le client dispose de 24h, à compter de l'heure limite de livraison prévue, pour se manifester afin de faire annuler unilatéralement la commande. Au-delà de ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée.

L'utilisateur admet expressément utiliser le site à ses propres risques et sous sa responsabilité exclusive. Le site fournit à l'utilisateur des informations à titre indicatif, avec des imperfections, erreurs, omissions, inexactitudes et autres ambivalences susceptibles d'exister. En tout état de cause, l'Editeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- de tout dommage direct ou indirect, notamment en ce qui concerne les pertes de profits, le manque à gagner, les pertes de clientèle, de données pouvant entre autres résulter de l'utilisation du site, ou au contraire de l'impossibilité de son utilisation ;
- d'un dysfonctionnement, d'une indisponibilité d'accès, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise configuration de l'ordinateur de l'utilisateur, ou encore de l'emploi par l'utilisateur d'un navigateur peu usité ;
- du contenu des publicités et autres liens ou sources externes accessibles par l'utilisateur à partir du site.

Article 8 - Caractéristiques des produits et services proposés & Service à la clientèle

Les produits proposés sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le site. Ces produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles ou de la faisabilité technique de les produire dans les délais impartis. Certains produits figurant sur le site ne sont pas proposés à la vente via le site. Chaque produit est accompagné d'un descriptif établi par l'Editeur.

Une parfaite similitude avec les produits physiques n'étant pas garantie, les photographies et visuels des produits présentés sur le site n'ont aucun caractère contractuel. S'agissant d'une fabrication artisanale, l'attention de l'utilisateur est particulièrement attirée sur la réalisation non automatisée des produits, ainsi que sur les paramètres de réglage de l'écran de l'utilisateur (notamment résolution, contraste, intensité et saturation des couleurs) susceptibles d'engendrer une différence visuelle significative entre l'affichage sur l'écran et le produit fabriqué. La responsabilité de l'éditeur du présent site ne saurait donc être engagée si les caractéristiques des objets diffèrent des visuels présents sur le site ou si ces derniers sont erronés ou incomplets.

Service à la clientèle

Le service clientèle du présent site est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : info@lacantinedegeraldine.be ou par courrier postal à l'adresse indiquée dans les

mentions légales, auquel cas l'éditeur s'engage à apporter une réponse sous 15 jours ouvrables.

Article 9 - Tarifs

Sauf mention contraire, les prix figurant dans le catalogue sont des prix entendus en Euros toutes taxes comprises (TTC), tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande.

Le Vendeur se réserve le droit de répercuter tout changement du taux de TVA sur le prix des produits ou des services. L'Editeur se réserve également le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, le prix figurant au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable au client.

Article 10 - Espace membre

L'identification du client est un préalable indispensable à toute commande sur le présent site. A cette fin, le membre sera invité à fournir un certain nombre d'informations personnelles. Le membre s'engage à fournir des informations exactes.

La collecte des données a pour objet de concrétiser la commande. Ces informations n'ayant aucune valeur probante mais uniquement un caractère informatif. Les pages relatives aux informations du client sont librement imprimables par le titulaire du compte en question mais ne constituent nullement une preuve, elles n'ont qu'un caractère informatif destiné à assurer une gestion efficace de ses commandes.

L'Editeur se réserve le droit exclusif de refuser la commande de tout client qui aurait contrevenu aux présentes conditions générales (notamment, mais sans que cet exemple n'ait un quelconque caractère exhaustif, lorsque le client aura fourni sciemment des informations erronées lors de sa commande et lorsque le client à passer commande avec retrait et paiement en atelier de vente, mais n'a pas honoré sa commande). Ladite suppression ne sera pas susceptible de constituer un dommage pour le client exclu qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce fait. Cette exclusion n'est pas exclusive de la possibilité, pour l'Editeur, d'entreprendre des poursuites d'ordre judiciaire à l'encontre du client, lorsque les faits l'auront justifié.

Article 11 - Modalités de souscription des commandes et descriptif du processus d'achat

On définira ci-dessous comme « Panier » l'objet immatériel regroupant l'ensemble des biens ou services sélectionnés par l'utilisateur du site en vue d'un achat, en ayant sélectionné ces objets.

Principales étapes du processus d'achat en ligne sur le site :

- Avant de pouvoir placer un produit dans son Panier, l'internaute devra préciser s'il souhaite se faire livrer ou venir enlever son achat dans l'atelier de « La Cantine de Géraldine », à Grez-Doiceau.
- Dès lors que l'internaute estimera avoir ajouté à son panier tous les articles qu'il souhaite acheter, il aura la possibilité, pour valider sa commande, d'accéder à son panier en cliquant sur le bouton prévu à cet effet.
- Il sera alors redirigé sur une page récapitulative sur laquelle il visualisera le nombre et caractéristiques des produits commandés, ainsi que leur prix unitaire et les éventuels frais de livraison.

- S'il souhaite valider sa commande, l'internaute devra communiquer dans un formulaire en ligne un certain nombre de données personnelles le concernant, nécessaires au bon déroulement de la commande.
- Dès lors que l'internaute aura rempli ce formulaire, il sera alors invité, le cas échéant, à communiquer des coordonnées de livraison ainsi qu'à choisir un mode de paiement.
- Puis, il devra cocher la case relative à la ratification des présentes conditions générales de vente et cliquer sur le bouton « valider la commande et payer ».
- A partir de ce moment, le contrat sera établi et l'internaute devra :
 - en cas de retrait en Atelier : payer sur place en espèce ou par carte de débit Maestro
 - en cas de livraison : effectuer son paiement via un des moyens de paiements listés dans la section de ces conditions générales relative aux paiements.
- Après quelques instants, un courrier électronique de confirmation de la réception de la commande sera adressé à l'internaute, lui rappelant le contenu de la commande, le prix de celle-ci.
- Plus tard, un second courrier électronique d'acceptation sera adressé à l'internaute, lui confirmant la prise en compte de la commande par La Cantine de Géraldine. Après cette acceptation, le client perd son droit de rétractation. Dans l'hypothèse où le client souhaite annuler sa commande pour quelque raison que ce soit, il sera automatiquement redevable d'une indemnité forfaitairement fixée à 30 % du prix mentionné dans la commande avec un minimum de 25,00 €.

Article 12 - Informations relatives au paiement

L'internaute peut passer commande sur le présent site et peut effectuer son règlement, lors de la livraison de la commande, soit à l'atelier par carte de débit ou en espèce. Si la livraison s'effectue à une adresse désignée par la client, le règlement se fera lors de la livraison en espèce ou par virement, avec une preuve à l'appui.

Article 13 - Livraison ou mise à disposition

Les livraisons pourront s'effectuer dans les zones de livraisons et aux périodes décrites dans la section 'Zones de livraison'. Les frais de livraison peuvent varier en fonction de zone de livraison choisie par l'internaute et des volumes de produits.

- **En cas de retard de livraison physique :**
 Sauf mention contraire, les livraisons se feront toujours en début de journée, au plus tard à 14h00. Le vendeur ne saurait garantir une heure de livraison précise avant 14h00. Le Vendeur avertira l'internaute par téléphone ou par e-mail s'il constate une rupture de stock pour le produit commandé en fonction du lieu de livraison/retrait et communiquera le délai d'attente probable et/ou proposera une alternative.
 Si le transporteur ne s'est pas présenté au terme du délai annoncé de livraison, le client est invité à prendre contact avec notre service client par e-mail, au plus tard dans les 24h après la commande (cf article « limitation de responsabilité » des présentes CGV).
 Tout retard de livraison supérieur à 4h00 ouvrés par rapport au délai annoncé peut entraîner la résolution de la vente à l'initiative du consommateur, sur demande écrite

de sa part. Il y aura également résolution de la vente si l'internaute ne réagit pas dans les 4h00 ouvrés à l'e-mail signalant une rupture de stock. Le consommateur sera alors remboursé des produits non livrés, dans un délai maximum de trente jours, des sommes qu'il a engagées lors de sa commande. La présente clause n'a pas vocation à s'appliquer si le retard est dû à un cas de force majeure au niveau de la fabrication ou de la livraison (voir article des présentes Conditions générales de vente consacrée à la limitation de responsabilité). En pareil cas, le client s'engage à ne pas exercer de poursuites à l'encontre du site et de son éditeur et renonce à se prévaloir de la résolution de la vente prévue au présent article.

- **En cas d'anomalie au niveau de la livraison physique :**
Le client doit refuser un colis au moment de la livraison s'il constate une anomalie concernant l'aspect extérieur du colis (déchirures, traces d'humidité,... et autres formes de détérioration) ; toute anomalie devra alors impérativement être indiquée par le client sur le bon de livraison, sous forme de réserves manuscrites, accompagnées de la signature du client. A défaut de se conformer à ces prescriptions, le client ne pourra pas exercer son droit de refus, et le Vendeur ne sera pas tenu d'accéder à la demande d'exercice du droit de refus du client.
- **En cas de non retrait du colis :**
S'agissant d'un produit rapidement périssable, le Vendeur ne procédera à aucun remboursement si le colis lui est retourné par le service de livraison parce que le client a refusé par erreur le colis, ou bien a été absent lors de la livraison et n'a pas procédé à la récupération du colis auprès du transporteur dans les délais.
- **En cas de réclamation concernant le produit commandé (ex : défautuosité) :**
Voir article « garanties » des présentes conditions générales de vente.

Article 14 – Cas de non application du droit de rétractation

Le Site propose la vente de produits alimentaires rapidement périssables, pour lesquels le droit de rétractation des Clients Consommateurs ne peut s'appliquer.

Article 15 - Garantie des produits achetés par un Consommateur sur le présent site

Tous les articles acquis par un Consommateur sur le présent site bénéficient des garanties légales suivantes :

- **Garantie tous clients consommateurs**
Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et de répondre des défauts de conformité existant pendant la délivrance du bien. La garantie de conformité pourra s'exercer si un défaut devait exister le jour de la prise de possession du produit, et le vendeur répond de tout défaut de conformité qui deviendrait visible durant le délai de conservation des produits avec un maximum de 48 heures à compter de celle-ci.

Les réclamations doivent s'effectuer dans les meilleurs délais après avoir constaté un produit défectueux ou non conforme, par courrier postal ou par mail à l'adresse indiquée dans les mentions légales du site. Le client devra veiller à décrire de façon détaillée le problème en question en joignant tout élément permettant de juger correctement de la validité de la réclamation (en étayant par exemple avec des photos). Après validation de la réclamation, le vendeur procédera au remboursement partiel ou total de la commande.

Article 16– Communication- Archiving

Les échanges entre l'adresse de boîte e-mail communiquée par l'Utilisateur et info@lacantinedegeraldine.be sont réputés être des écrits fiables, sauf preuve contraire.

Les registres informatisés seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

L'Editeur archivera les bons de commande et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions légales en vigueur en Belgique.

Article 17 – Réclamations

Toute réclamation liée à l'utilisation du site internet, du service offert sur ce site, ou de tout autre service lié, les pages du site sur des réseaux sociaux éventuels ou les conditions générales, mentions légales ou charte de données personnelles doit être déposée dans les 365 jours suivant le jour d'origine du problème source de réclamation, et ce indépendamment de toute loi ou règle de droit contraire. Dans le cas où une telle réclamation n'aurait pas été déposée dans les 365 jours suivants, une telle réclamation sera à jamais inapplicable en justice.

Article 18 - Encadrement des conditions

Si une disposition des Conditions générales est jugée illégale, nulle ou pour toute autre raison inapplicable, alors cette disposition sera réputée divisible des Conditions et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des dispositions restantes. Ces présentes conditions décrivent l'ensemble de l'accord entre l'utilisateur et le site internet. Elles remplacent tous accords antérieurs ou contemporains écrits ou oraux. Les conditions générales ne sont pas cessibles, transférables ou sous-licenciable par l'utilisateur lui-même.

Une version imprimée des Conditions et de tous les avis donnés sous forme électronique pourra être demandée dans des procédures judiciaires ou administratives en rapport avec les conditions générales. Les parties conviennent que toute la correspondance relative à ces conditions générales doit être rédigée dans la langue française.

Article 19 - Droit applicable et médiation

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit Belge. Elles peuvent être modifiées à tout moment par l'Editeur du site ou son mandataire. Les conditions générales applicables à l'utilisateur sont celles en vigueur au jour de sa commande. L'Editeur s'engage bien évidemment à conserver toutes ses anciennes conditions générales et à les faire parvenir à tout utilisateur qui en ferait la demande.

Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des présentes conditions générales pourront avant toute action judiciaire être soumis à l'appréciation de l'Editeur du site en vue d'un règlement amiable. Il est expressément rappelé que les demandes de règlement amiable ne suspendent pas les délais ouverts pour intenter les actions judiciaires.

En l'absence de règlement amiable, le Vendeur / Editeur fixe les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Nivelles comme seuls compétents, sauf dans le cas où l'utilisateur est un consommateur et que la compétence de ces tribunaux ne peut être valide.

Sauf disposition contraire, d'ordre public, toute action judiciaire relative à l'exécution du présent contrat devra être soumise à la compétence des juridictions du ressort de la Cour d'appel saisie.

Médiation de la consommation

En accord avec le Livre XVI du Code de droit économique, le Vendeur réoriente ses clients particuliers, dans le cadre de litiges qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, vers la plateforme en ligne de la Commission Européenne pour la résolution des litiges de consommation : <http://ec.europa.eu/odr/> . Ce site officiel présente le fonctionnement des systèmes de résolution extrajudiciaire, permet le dépôt en ligne d'une plainte, et liste les organismes agréés de règlement des litiges. Pour les consommateurs belges, le « Service de Médiation pour le Consommateur » propose un service neutre et gratuit

Coordonnées du Service de Médiation pour le Consommateur en Belgique :

North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8, 1000 Bruxelles

Tél. : 02 702 52 20

<https://mediationconsommateur.be/fr/contact-0>

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.

Toute copie de ce document est interdit.