

# Conditions Générales de Vente Online

## ***Définitions et champ d'application***

Les présentes conditions générales forment le contrat liant les parties, à savoir Urban Gardener SPRL, dont le siège social et d'exploitation est situé au 73 Rue de l'Aqueduc à 1050 Ixelles, inscrit(e) à la B.C.E. sous le numéro BE 0675.572.435, représentée par M. Dominic LOPEZ, ci-après dénommé(e) « *le vendeur* », et le client d'autre part.

« *Le client* » est toute personne physique ou morale qui commande des produits 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 Web 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 sans notification préalable.

Ces modifications s'appliqueront à toutes les commandes passées ultérieurement.

## ***Prix***

Le prix des mini-écosystèmes et des services fournis par Urban Gardener 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 d'éléments commandés.

## ***Caractéristiques des biens et services proposés***

Les produits et services offerts sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le site du vendeur.

Chaque produit est accompagné d'un descriptif établi par le vendeur.

Les photographies du catalogue sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le produit offert, notamment en ce qui concerne les couleurs.

Ces produits et services sont offerts dans la limite des stocks disponibles. Si, malgré ses efforts, tout ou partie des articles sont indisponibles, le vendeur en informe l'acheteur par email dans les meilleurs délais et lui offre la possibilité de choisir entre patienter ou annuler sans frais la commande des articles indisponibles. Les articles disponibles seront normalement livrés ou mis à disposition pour enlèvement.

## ***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 leurs 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.

### ***Droit de rétractation***

Le consommateur qui commande des mini-écosystèmes et/ou des services auprès du vendeur dispose d'un délai de 14 jours calendriers à dater, pour les mini-écosystèmes, 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.

Pour les services, le délai de 14 jours calendriers commence à courir à dater du jour de la conclusion du contrat, c'est-à-dire du jour où le consommateur a reçu le récapitulatif de sa commande par email.

Le consommateur peut notifier sa volonté de renoncer à l'achat en envoyant un mail à [SAV@urbangardener.be](mailto:SAV@urbangardener.be) et en joignant en pièce jointe la copie du récépissé de commande.

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

Le consommateur devra réexpédier à ses frais toute commande déjà réceptionnée, dans son emballage d'origine, dans un état irréprochable et totalement absent de toute marque d'emploi.

Le vendeur restituera le montant payé dès que possible et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la date de réexpédition pour autant que la réception du colis ait été attestée par la signature du vendeur sur le bon de livraison.

Le consommateur qui ouvre ou utilise un mini-écosystème ou tout autre produit végétal acheté, avant l'expiration du délai de rétractation est réputé avoir renoncé à exercer son droit de rétractation relatif à ce produit.

Le consommateur qui accepte expressément que le service commandé soit exécuté avant l'expiration du délai de 14 jours et reconnaît que cette exécution lui fera perdre son droit de rétractation, ne pourra plus exercer celui-ci. Conformément à l'article 53 du livre VI du Code de droit économique.

De même, le consommateur ne pourra pas exercer le droit de rétractation s'il se trouve dans le cas d'une des autres exceptions visées à l'article 53 du livre VI du Code de droit économique.

### ***Modalités de paiement***

Le paiement s'effectue par PayPal, carte bancaire (Visa, Mastercard ou Bancontact), ou virement bancaire.

### ***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.

Les livraisons sont faites à l'adresse indiquée sur le bon de commande qui ne peut être que dans la zone géographique convenue.

Pour les compositions végétales normalement non livrables par transporteur mais pour lesquelles le client souhaite malgré tout une livraison, la marchandise est transportée aux risques de l'acheteur jusqu'à l'adresse de la livraison précisée par l'acheteur. Le vendeur ne pourra être tenu responsable d'une quelconque détérioration des compositions transportées. Toutefois le client dispose de la possibilité de faire réparer sa composition aux tarifs de service après-vente en vigueur.

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 qu'il supporte seul la charge des risques liés à la livraison.

### ***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 éléments du catalogue concernés.

### ***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 48h ouvrables, après la livraison de la commande ou la notification de la disponibilité de celle-ci au point de retrait prévu. À 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 48h ouvrables après la survenance du fait donnant lieu à la réclamation. À défaut, elles ne pourront être prises en compte.

Si une réclamation s'avère fondée, le vendeur aura le choix entre remplacer ou proposer en échange une composition dans la même gamme de prix, moyennant paiement de l'éventuelle différence de prix par le client. Aucun remboursement en cash ne sera effectué suite à une réclamation ou un retour. Le montant éventuellement à rembourser sera converti en bon

d'achat utilisable sur tout le catalogue Urban Gardener, pendant une période d'un an calendrier à partir de la date d'émission du bon d'achat.

### ***Garantie***

Garantie : 1 mois après la date d'achat. La garantie couvre les défauts (parasites ou maladies) préexistants sur les plantes avant l'achat mais non remarqués au moment de l'acquisition. Le client pourra rapporter son mini-écosystème dans l'atelier Urban Gardener de son choix où il sera procédé au remplacement gratuit de la/des plante(s) abîmées.

Cette garantie ne couvre que les défauts de conformité existants au moment de la livraison des biens. Des défauts ou des dégâts dus à une mauvaise utilisation, tels que dégâts d'eau, chute ou choc, négligence et usure, ne sont pas couverts par la garantie. Les contenants en verre et les accessoires sont exclus de la garantie.

La facture ou le ticket de caisse font office de titre de garantie et doivent être conservés par le consommateur et présentés dans leurs versions originales. Le délai de garantie démarre à la date mentionnée sur ces documents.

Le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité par écrit sur l'adresse email [SAV@urbangardener.be](mailto:SAV@urbangardener.be) dans les 48h ouvrables après réception de sa commande ou de son achat en boutique, sous peine de déchéance de son droit à la réclamation.

En cas de dommage, vol ou perte d'une composition ramenée en entretien ou en réparation, la responsabilité du vendeur sera en tout état de cause limitée au prix de vente du mini-écosystème, tenant compte d'une dégressivité de 15% par an après la date d'achat.

### ***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. Son expressément exclues de la garantie de conformité les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée, 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 protégées 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.

### ***Responsabilité du vendeur***

Le client reconnaît et accepte que toutes les obligations dont est débiteur le vendeur 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.

### ***Propriété intellectuelle***

Tous les éléments du site du vendeur sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de celui-ci.

Personne n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord écrit préalable exprès du vendeur.

Les informations, logos, dessins, marques, modèles, slogans, charte graphique, etc, accessibles au travers du site Internet ou du catalogue du vendeur sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

### ***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 Web 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 Web (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 preuves.

### ***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 e-mail, numéro de mobile et adresse. Ces données sont utilisées pour le traitement des commandes. Elles ne seront transmises aux partenaires du vendeur qu'en cas d'absolue nécessité.

Le vendeur traite les données recueillies de manière confidentielle et conformément aux dispositions nationales et internationales, dont entre autre la loi Belge du 08 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.

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 45 jours après la réception de sa demande.

### ***Force majeure, cas fortuit et imprévision***

Le vendeur ne peut être tenu pour responsable, tant sur le plan contractuel qu'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 : 1) 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 par 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, 2) les tremblements de terre, 3) les incendies, 4) les inondations, 5) les épidémies, 6) les actes de guerre ou de terrorisme, 7) une invasion de zombies, 8) les grèves, déclarées ou non, 9) les lockouts / les lockdowns, 10) les blocus, 11) les insurrections et émeutes, 12) un arrêt de fourniture d'énergie (telle que l'électricité, l'eau, le gaz), 13) une défaillance du réseau Internet ou du système de stockage des données, 14) une défaillance du réseau de télécommunications, 15) une perte de connectivité au réseau Internet ou au réseau de télécommunications dont dépend le vendeur, 16) un fait ou une décision d'un tiers lorsque cette décision affecte la bonne exécution du présent contrat ou 17) tout autre cause échappant au contrôle raisonnable du vendeur (chute d'astéroïdes, invasion extraterrestre, etc.)

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. À 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.

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

Toute contestation relative aux produits livrés par le vendeur, de même que toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales sera soumise aux droit belge et de la compétence exclusive des Tribunaux de Commerce de l'Arrondissement judiciaire de Bruxelles-Capitale.