

- CONDITIONS GENERALES DE VENTE -
« PETITE EMPREINTE »

Article 1 – Définitions & Champ d’application

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à tous les contrats conclus entre d’une part « Petite Empreinte » dont le siège social est sis Avenue de Mai, n° 19 à 1200 Bruxelles, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0776.685.829, ci-après dénommée « *le vendeur* », et le client d’autre part.

On entend par :

- « *le client* » et/ou « *l’acheteur* », toute personne physique, ayant atteint la majorité (18 ans) et ayant la pleine capacité juridique, ou à défaut le représentant légal de cette personne, ou toute personne morale qui commande des produits et/ou des services au vendeur ;
- « *le consommateur* », toute personne physique, ayant atteint la majorité (18 ans) et ayant la pleine capacité juridique, ou à défaut le représentant légal de cette personne, qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel ou commercial des produits mis sur le marché.
- « le site web », <https://www.petiteempreinte.be>.

Dans le cadre du contrat liant les parties, le client déclare avoir la pleine capacité juridique ou être valablement représenté. Dans ce dernier cas, le représentant légal est tenu au respect des présentes conditions générales.

Toute commande confirmée implique l’acceptation pleine et entière des présentes conditions générales qui forment ensemble le contrat entre les parties.

Les présentes conditions générales sont accessibles sur le site web du vendeur et sont communiquées préalablement à toute commande en vue de leur acceptation.

Les dispositions auxquelles il n’est pas dérogé expressément restent d’application. Seules les dérogations faisant l’objet d’un accord écrit du vendeur peuvent modifier l’application 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.

Article 2 – Description des produits et services

« Petite Empreinte » est une mini-entreprise belge, à vocation durable (« slow fashion »), qui conçoit des vêtements et accessoires pour les bébés et les enfants à partir de tissus « récupérés », « en fin de vie » et « oubliés » dans une dynamique d’upcycling. L’idée est de revaloriser les tissus voués à la

destruction : les trop vieux, les trop démodés, les trop petites chutes, les trop... Tous les tissus utilisés sont préalablement lavés et repassés.

Chaque article est une pièce unique, confectionné(e) à la main de façon artisanale dans l'atelier du vendeur à Woluwe-Saint-Lambert (Bruxelles – Belgique).

« Petite Empreinte » propose soit des pièces uniques préalablement conçues selon l'inspiration de la créatrice et les matières premières disponibles, soit des pièces personnalisées avec la possibilité de choisir le modèle, le(s) tissu(s) utilisé(s), une éventuelle broderie (nom ou expression) ou un tracé en particulier.

Article 3 – Formation du contrat

Toutes les commandes s'effectuent exclusivement en ligne par le biais du site web du vendeur. Toutefois, certains articles peuvent exceptionnellement être proposés à la vente à des points de vente comme des marchés locaux (exemple : marché de Noël), auquel cas les présentes conditions générales restent applicables sauf stipulation contraire écrite.

Les articles présentés à l'achat sur le site web du vendeur ne constituent pas une proposition contractuelle de sorte que la simple volonté manifestée par le client d'y souscrire, en dehors du processus contractuelle détaillé dans les présentes conditions générales, ne suffit pas à faire naître, à elle seule, une relation contractuelle.

Chaque article est accompagné d'un descriptif portant sur le(s) tissu(s) utilisé(s), leur(s) composition(s), les couleurs, les matériaux utilisés, et les caractéristiques. Au regard du principe même de l'upcycling, le vendeur n'est pas toujours en mesure de déterminer avec précision la composition de chaque tissu, raison pour laquelle le vendeur est autorisé à indiquer « fibres diverses » ou « composition textile non déterminée » sur l'étiquette ou le marquage, et ce conformément au Règlement UE n° 1007/2011/CE du 27 septembre 2011. En outre, si un article est accompagné d'une photographie illustrative, celle-ci se veut la plus fidèle possible de l'article final. Toutefois, il est possible qu'une légère différence existe entre la photographie illustrative et l'article final, particulièrement concernant les articles personnalisés. En effet, le vendeur conçoit les articles de manière artisanale et à la main selon les choix du client mais aussi en fonction des matières premières disponibles (principe de l'upcycling).

Sauf stipulation contraire écrite, lorsqu'un article est personnalisé, le vendeur se réserve le droit de choisir les petits accessoires comme les boutons, la couleur de la tirette, la couleur des fils, la couleur de la broderie, ce que le client reconnaît et accepte, sans possibilité de réclamation future.

En cas d'indisponibilité d'un article, le vendeur en informera le plus rapidement possible l'acheteur par e-mail qui aura la possibilité de soit convertir sa commande avec un article disponible moyennant l'accord écrit du vendeur, soit annuler sans frais la commande et obtenir le remboursement du prix.

En passant commande auprès du vendeur, le client déclare accepter intégralement et sans réserve les présentes conditions générales reprises sur le site web du vendeur.

Les parties sont contractuellement engagées, après que les différentes phases suivantes aient été régulièrement et intégralement accomplies :

- Le client choisit le (les) article(s) qu'il souhaite commander ou personnaliser, qui est (sont) alors sauvegardé(s) dans un « système de panier » (durée de conservation : 24h) ;
- Le client remplit en ligne le formulaire d'identification comprenant certaines données personnelles (prénom, nom, adresse postale et/ou de livraison, adresse e-mail) ;
- En cas d'article à personnaliser, le client choisit notamment le modèle, le(s) tissu(s), et l'éventuelle broderie ;
- Le client est ensuite redirigé vers une page web comportant le récapitulatif de sa commande comprenant le délai de réalisation/ livraison ainsi que le montant des frais de livraison ;
- Le client est ensuite invité à prendre connaissance des conditions générales de vente, à les accepter et à valider sa commande ;
- Le client est ensuite redirigé vers une plateforme de paiement sécurité (en l'occurrence Stripe) pour effectuer le paiement de sa commande ;
- le client reçoit une confirmation par e-mail que sa commande est en cours de traitement ;

Le contrat est réputé conclu entre les parties dès la confirmation de commande par le vendeur.

En cas de confection d'un article personnalisé (modèle, tissus, broderie, etc.), la commande est irrévocable et aucune rétractation et/ou modification de la commande n'est valable sans l'accord écrit du vendeur.

Le vendeur se réserve le droit de suspendre ou de refuser la confirmation de la commande ou de suspendre ou d'annuler la commande dans les cas suivants :

- la commande est incomplète ou incorrecte ;
- les données communiquées sont manifestement incomplètes ou erronées ;
- l'inscription souhaitée sur la broderie est discriminatoire, insultante, ...
- le paiement n'a pas été effectué selon les modalités convenues ou le paiement n'a pas été accepté par l'organisme de paiement.

Article 4 – Délais

Le client est informé d'une estimation du délai de livraison dans le récapitulatif de sa commande avant la confirmation. Après paiement, le client reçoit un e-mail de confirmation reprenant le délai de livraison.

Sauf stipulation contraire écrite, le délai de livraison court à partir du paiement de la commande et de la confirmation de la commande par le vendeur. Une fois l'article expédié par le vendeur, le client reçoit une nouvelle confirmation par e-mail.

Sauf stipulation contraire écrite, le délai de livraison n'est donné qu'à titre purement indicatif et ne revêt aucun caractère contraignant. En cas de dépassement du délai de plus de 20% de la durée prévue, et au plus tôt 30 jours après la conclusion du contrat, le client peut mettre fin au contrat en

cas d'absence de livraison dans les quinze jours suivant l'envoi d'une mise en demeure par courrier recommandé au vendeur.

Article 5 – Livraison

La commande est livrée à l'adresse indiquée par le client lors de la passation de commande et selon les modalités convenues. En aucun cas, le vendeur n'est tenu responsable en cas d'adresse de livraison incomplète ou erronée. Les livraisons sont possibles uniquement vers la Belgique, le Luxembourg et la France.

Au moment de la livraison, l'acheteur s'engage à vérifier si l'article correspond à la commande effectuée. En cas d'article abîmé à la livraison, l'acheteur devra émettre une réserve et le signaler au transporteur à la réception de la marchandise. Toute réclamation doit être envoyée au vendeur dans un délai de 48 heures suivant la livraison et devra être accompagnée du bon de commande et du bon de livraison complété avec la réserve. Passé ce délai, toute réclamation est irrecevable. L'acheteur est tenu de retourner l'article abîmé dans un délai de 14 jours à dater de la réception dudit article. Dans ce cas, le vendeur s'engage à réparer l'article en question ou, à défaut de réparation possible, à rembourser le client du prix de la commande. Les frais de renvoi sont à charge du client.

Article 6 – Force majeure, cas fortuit et imprévision

Le vendeur ne peut être tenu 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 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,
- 2) les tremblements de terre,
- 3) les incendies,
- 4) les inondations,
- 5) les épidémies,
- 6) les actes de guerre ou de terrorisme,
- 7) les grèves, déclarées ou non,
- 8) les lock-out,
- 9) les blocus,
- 10) les insurrections et émeutes,
- 11) un arrêt de fourniture d'énergie (telle que l'électricité),
- 12) une défaillance du réseau Internet, du serveur, du système de stockage des données, du programme informatique, ou de la plateforme,
- 13) une défaillance du réseau de télécommunications,
- 14) une perte de connectivité au réseau Internet ou au réseau de télécommunications dont dépend le vendeur,
- 15) un fait ou une décision d'un tiers lorsque cette décision affecte la bonne exécution des présentes conditions générales (par exemple en cas de modification récente de la législation applicable aux activités du vendeur)
- 16) les difficultés ou restrictions en approvisionnement en matières premières, matériaux et énergie,
- 17) les retards dus aux fournisseurs et d'une manière générale, toute cause entraînant le chômage total ou partiel ou de ceux de ses fournisseurs, ou
- 18) toute autre cause échappant au contrôle raisonnable du vendeur (par exemple dans l'éventualité où la (les) machine(s) à coudre du vendeur présente(nt) une défectuosité, le vendeur doit se voir offrir le temps nécessaire pour y remédier sans que sa responsabilité ne soit engagée).

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.

Article 7 – zone géographique

La vente en ligne des produits et services présentés sur le site web du vendeur est réservée aux seuls acheteurs résidant en Belgique, au Luxembourg et en France. Les livraisons sont ainsi limitées à cette zone géographique.

Article 8 – Prix

Tous les prix mentionnés sur le site web du vendeur s'entendent en euros (€) toutes taxes comprises hors les frais de livraison ou autres coûts supplémentaires requis par le client.

Les offres et prix sont valables le jour de consultation du site web du vendeur. Ils peuvent être modifiés ou supprimés à tout moment, sans notification préalable, étant entendu que ces modifications ou suppressions n'auront aucune influence sur les obligations des parties relatives aux commandes préalablement et valablement passées conformément aux présentes conditions générales.

Les frais de transport sont à charge du client. Les frais de timbre ou tous autres droits et frais quelconques sont à charge du client. Leur remboursement est exigible immédiatement.

Les prix indiqués lors de la passation de commande au moment du paiement comprennent, sauf mention écrite contraire, toutes les taxes y compris les frais de livraison et autres coûts supplémentaires requis par le client.

Article 9 – Paiement

Les paiements sont exigibles aux conditions fixées par le vendeur, sauf stipulation contraire écrite. Les paiements se font en euro (€).

En cas de commande et de paiement sur le site web du vendeur, les paiements sont entièrement sécurisés via la plateforme Stripe.

Les articles commandés restent la propriété exclusive du vendeur jusqu'au paiement intégral de la commande par le client.

Article 10 – Défaut de paiement

En cas de retard de paiement, un intérêt de retard sera dû de plein droit et sans mise en demeure préalable. Si le client est un consommateur, l'intérêt sera calculé au taux légal. Si le client est un professionnel, l'intérêt sera calculé au taux conventionnel de 12% l'an.

A titre d'indemnité irréductible pour les dommages causés par l'inexécution, le client sera en outre redevable d'une indemnité forfaitaire de 10% du prix impayé avec un minimum de 50,00 EUR par article commandé.

Le défaut de paiement d'une facture autorise le vendeur à suspendre toutes ses prestations et à ne les reprendre qu'après paiement intégral des prestations échues et à échoir.

En outre, le vendeur peut imposer par simple lettre ou e-mail au client un délai à l'expiration duquel le contrat sera résilié de plein droit, et ce sans préjudice des dommages et intérêts qu'il pourrait réclamer.

Article 11 – Droit de rétractation

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter du contrat et renoncer à sa commande, sans avoir à motiver sa décision. Le délai de rétractation expire après une période de quatorze (14) jours à compter du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service.

Le droit de renonciation n'appartient pas à l'acheteur professionnel.

Avant l'expiration du délai de rétractation, le consommateur doit notifier par écrit sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par e-mail à l'adresse suivante petiteempreinte@hotmail.com. Dans ce cas, le vendeur communique sans délai au client un accusé de réception de la rétractation.

Suite à sa rétractation, un bon de retour sera envoyé au client, comprenant toutes les informations nécessaires y compris l'adresse de retour. Il est impératif de le compléter avec le numéro de client, le numéro de la commande, les coordonnées bancaires et de le joindre à l'intérieur du colis avec le bon de livraison original, à défaut de quoi le remboursement ne pourra pas avoir lieu.

Les frais de renvoi sont entièrement à charge de l'acheteur et le transport se fait à ses risques et périls.

L'article devra être renvoyé dans son emballage d'origine ou dans un emballage offrant les mêmes qualités, accompagné de tous ses accessoires, et ne devra avoir fait l'objet d'aucune dégradation autre que celle résultant des manipulations nécessaires à en établir la nature et les caractéristiques.

En cas de rétractation conformément à ce qui précède, le vendeur remboursera tous les paiements reçus de la part de l'acheteur sur le compte mentionné sur le bon de retour, y compris les frais de livraison standard mais pas les frais de renvoi, et ce sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze (14) jours suivant la date de la réception du bien objet de la demande de rétractation ou suivant la date de la réception de la preuve du renvoi dudit bien.

Conformément à l'article VI.53 du Code de droit économique, le consommateur est informé du fait qu'il ne peut pas faire usage de son droit de rétractation dans les cas suivants :

- Fourniture de biens confectionnés sur mesure, selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés. Par conséquent, le consommateur est dûment informé du fait qu'il ne pourra se rétracter de sa commande en cas d'article personnalisé (choix du modèle, choix du tissu, broderie, ...) sauf accord préalable écrit du vendeur ;
- Fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
- 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 12 – Garantie

Le vendeur garantit qu'il exécute ses prestations conformément aux règles de l'art et que ses produits sont exempts de tout vice. Il décline expressément toute responsabilité en cas de vices cachés.

Le vendeur répond de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien et qui apparaît dans un délai de deux (2) ans à compter de celle-ci, conformément aux articles 1649 bis et suivants du Code civil applicables aux consommateurs.

Le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence d'un défaut de conformité dans un délai de deux (2) mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut, par e-mail et par courrier recommandé.

La garantie ne couvre pas les défauts ou les dégâts dus à une usure normale, une mauvaise utilisation (tels que dégâts d'eau, chute ou choc, négligence, mauvais lavage), le manque d'entretien ou encore la réparation faite par un tiers ou par le client.

La facture ou le bon de livraison fait office de titre de garantie et doit être conservé par le consommateur et devra être fourni en cas de réclamation.

En cas de défaut de conformité, le consommateur a le droit d'exiger la réparation ou le remplacement du bien sans frais dans les limites de ce qui est possible et raisonnable. Dans le cas où la réparation ou le remplacement est disproportionné ou impossible, ou ne peut pas être effectué dans un délai raisonnable, le consommateur a le droit d'exiger une réduction de prix ou le remboursement. Si le défaut est mineur, le consommateur ne peut pas exiger le remboursement.

Article 13 – Responsabilité

Le client reconnaît et accepte que toutes les obligations dont est débiteur le vendeur sont de moyens et que le vendeur n'est responsable que de son dol et de sa faute lourde. Dans tous les cas, la responsabilité du vendeur sera limitée au maximum au prix de vente du bien.

Chaque article est une pièce unique. Il est donc possible que, dans l'exécution du contrat, il existe des divergences par rapport aux descriptions et indications disponibles sur le site web ou sur d'autres moyens de communication du vendeur, quant à la nature du tissu, la couleur, le poids, la dimension, le design ou des caractéristiques semblables, pour autant que ceux-ci soient acceptables pour l'acheteur. Des changements peuvent en effet se justifier en fonction des tissus, fils et autres accessoires disponibles. Dans ce cas, le client ne peut émettre aucune réclamation, ce que le client reconnaît et accepte.

Le vendeur n'est pas tenu responsable des éventuels dommages, directs ou indirects, résultant de l'utilisation d'internet, du réseau et de la plateforme de paiement en ligne (indisponibilité, virus, problème technique, dysfonctionnement, perte de données, ...).

En tout état de cause, le vendeur ne pourra être tenu responsable envers le client en cas de dommages directs ou indirects consécutifs à la commande, en ce compris, mais sans s'y limiter, en cas de perte de revenu, de gain, de contrat, de données, de chiffre d'affaires ou de bénéfice, de clientèle, d'une chance, ainsi qu'en cas d'inexactitude, de préjudice commercial, ou toute perte semblable.

Le vendeur n'est de même pas responsable en cas de communication de données erronées ou incomplètes par le client, en cas de commande effectuée en son nom par une tierce personne, pour tout acte dont la réalisation n'a pu se faire en raison d'un manquement de la part du client, en cas d'allergie à un éventuel composant (sachant que, au regard du principe même de l'upcycling, le vendeur n'est pas toujours en mesure de déterminer avec précision la composition de chaque tissu, raison pour laquelle le vendeur est autorisé à indiquer « fibres diverses » ou « composition textile non déterminée » sur l'étiquette ou le marquage de l'article, et ce conformément au Règlement UE n° 1007/2011/CE du 27 septembre 2011), ou encore pour tout acte donnant lieu à une action, réclamation, revendication de la part de toute personne tierce ou de la part d'une quelconque autorité.

Le client reconnaît et accepte qu'en recourant au paiement en ligne il est également soumis aux conditions générales et d'utilisation des tiers concernés (ex. service de paiement), en ce compris aux modifications de ces conditions générales et d'utilisation.

Article 14 – Réclamation

Sous réserve des dispositions précédentes applicables aux consommateurs, toute réclamation relative à l'exécution du contrat devra être formulée, par courrier recommandé, dans les 15 jours ouvrables suivant l'exécution en cause, reprenant une description précise et détaillée de la réclamation. L'acheteur est autorisé à adresser sa réclamation par e-mail à l'adresse suivante petiteempreinte@hotmail.com. Une fois ce délai écoulé, les prestations du vendeur seront réputées acceptées définitivement et sans réserve. Si une réclamation s'avère fondée, le vendeur aura le choix entre le remboursement du client ou la réparation en nature.

Article 15 – Droit de propriété intellectuelle

Le site web du vendeur ainsi que ses textes, dessins, photos, illustrations, lay-out, films éventuels, compositions, données, bases de données, logiciels, noms de domaines, logos et tout autre élément qui y figurent (ou sur ses réseaux sociaux) sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Il en va de même pour les modèles et dessins des articles commandés. Toute copie, imitation, adaptation, traduction, arrangement et/ou modification, en tout ou en partie, sous quelque forme et avec quelque moyen que ce soit – électronique, mécanique ou autre – sont strictement interdits, sauf autorisation préalable et écrite du vendeur, de l'ayant droit ou du tiers concédant. Toute infraction à la présente clause peut entraîner des poursuites civiles, commerciales et/ou pénales.

Article 16 – Données à caractère personnel

Toutes les informations relatives à la protection des données du client sont disponibles dans la politique de confidentialité accessible sur le site web du vendeur <https://www.petiteempreinte.be>.

Article 17 – Loi applicable et résolution des litiges

Le contrat conclu entre les parties ainsi que les présentes conditions générales sont soumis(es) au droit belge.

Tout consommateur a la possibilité en cas de litige d'introduire une demande auprès du Service de Médiation pour les Consommateurs : <http://www.mediationconsommateur.be/fr>

Toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat ou des présentes conditions générales sera soumise à la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles (section francophone).

Article 18 – Dispositions diverses

L'invalidité, la non-applicabilité ou l'illégalité d'une disposition des présentes conditions générales n'entraîne pas l'invalidité ou la nullité des autres dispositions au contrat. L'ensemble des clauses reste intégralement valable.