

## Conditions générales de la Bourse du Vin

### Sommaire

Conditions générales de la Bourse du Vin S.A.....	1
Article 1 <sup>er</sup> - Définitions.....	2
Article 2 - Identité de l'entrepreneur .....	3
Article 3 - Champ d'application .....	3
Article 4 - L'offre.....	3
Article 5 - Le contrat.....	4
Article 6 - Droit de rétractation .....	5
Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion .....	5
Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais afférents.....	6
Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation .....	6
Article 10 - Exclusion du droit de rétractation .....	7
Article 11 - Le prix.....	7
Article 12 - Respect du contrat et garantie supplémentaire.....	8
Article 13 - Livraison et exécution .....	8
Article 14 - Transactions prolongées : durée, résiliation et reconduction.....	9
Article 15 - Paiement.....	9
Article 16 - Traitement des plaintes .....	10
Article 17 - Litiges .....	10
Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires.....	10
Article 19 - La plateforme de règlement en ligne des litiges .....	11
Article 20 - Conformité et garantie .....	11
Article 21 - Modification des conditions générales.....	11
Article 22 - Adresse BeCommerce Safeshops.....	11
MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION.....	12

## Article 1<sup>er</sup> - Définitions

Dans les présentes conditions, on entend par :

1. **Contrat accessoire** : un contrat en vertu duquel le consommateur acquiert des produits, contenus numériques et/ou services afférents à un contrat à distance, ces biens, contenus numériques et/ou services étant fournis par l'entrepreneur ou un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et l'entrepreneur ;
2. **Délai de réflexion** : le délai dans lequel le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
3. **Consommateur** : la personne physique qui n'agit pas à des fins liées à son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et qui a atteint l'âge minimum de 18 ans ;
4. **Jour** : jour calendrier ;
5. **Contenu numérique** : données produites et fournies sous forme numérique ;
6. **Support durable** : tout instrument – y compris l'e-mail – permettant à un consommateur ou un entrepreneur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière qui permet la consultation ou l'utilisation ultérieure pendant une période adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées, ainsi que la reproduction à l'identique des informations stockées ;
7. **Droit de rétractation** : la possibilité, pour le consommateur, de renoncer au contrat à distance dans le délai de réflexion ;
8. **Entrepreneur** : la personne physique ou morale qui propose aux consommateurs des produits, (l'accès à) des contenus numériques et/ou des services à distance ;
9. **Contrat à distance** : un contrat conclu entre l'entrepreneur et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, contenus numériques et/ou services, par le recours exclusif ou partiel à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'à et y compris la conclusion du contrat ;
10. **Modèle de formulaire de rétractation** : le modèle de formulaire de rétractation européen repris à l'Annexe I des présentes conditions ;
11. **Technique de communication à distance** : moyen qui peut être utilisé pour la conclusion d'un contrat sans que le consommateur et l'entrepreneur ne soient réunis simultanément au même endroit.

## **Article 2 - Identité de l'entrepreneur**

Nom de l'entrepreneur : e-Luscious België NV  
agissant sous le nom de : la Bourse du Vin

Adresse siège & visiteurs :  
Bosstraat 71 bte 3C  
3560 Lummen  
N° d'entreprise : 0452.083.148

Numéro de téléphone : 011/98.83.79  
Joignable du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.  
Adresse e-mail : [contact@bourseduvin.be](mailto:contact@bourseduvin.be)

RPM Anvers, division Hasselt  
TVA BE 0452.083.148  
BE69 3101 8946 9378

## **Article 3 - Champ d'application**

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de l'entrepreneur et à tout contrat à distance conclu entre l'entrepreneur et le consommateur.
2. Le texte des présentes conditions générales est mis à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat à distance. Si cela n'est raisonnablement pas possible, l'entrepreneur indiquera, avant la conclusion du contrat à distance, comment les conditions générales peuvent être consultées auprès de l'entrepreneur et qu'à la demande du consommateur, elles seront envoyées gratuitement dans les plus brefs délais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut, par dérogation au paragraphe précédent et avant la conclusion du contrat à distance, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de manière à ce qu'il puisse être facilement stocké par le consommateur sur un support durable. Si cela n'est raisonnablement pas possible, il sera indiqué avant la conclusion du contrat à distance où il peut être pris connaissance des conditions générales par voie électronique et qu'à la demande du consommateur, celles-ci seront envoyées gratuitement par voie électronique ou d'une autre manière.
4. Dans le cas où, en plus des présentes conditions générales, des conditions spécifiques de produit ou de service sont applicables, les paragraphes 2 et 3 s'appliquent par analogie et le consommateur peut toujours, en cas de dispositions contradictoires, invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

## **Article 4 - L'offre**

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, celles-ci seront expressément mentionnées dans l'offre.
2. L'offre contient une description complète et précise des produits, contenus numériques et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l'offre par le consommateur. Si l'entrepreneur fait usage d'illustrations, celles-ci constituent une reproduction fidèle des produits, services et/ou contenus numériques proposés. Toute erreur ou faute manifeste dans l'offre n'engage en rien l'entrepreneur.
3. Toute offre contient des informations de manière à ce que le consommateur comprenne parfaitement quels sont les droits et obligations liés à l'acceptation de l'offre. Il s'agit en particulier des éléments suivants :

- le prix toutes taxes comprises ;
- les éventuels frais de livraison ;
- la manière dont le contrat sera conclu et les actes nécessaires à cet effet ;
- les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat ;
- si le contrat est archivé après sa conclusion, la manière dont il peut être consulté par le consommateur ;
- la manière dont le consommateur peut, avant la conclusion du contrat, prendre connaissance des actes non voulus par lui, ainsi que la manière dont il peut y remédier avant que le contrat ne soit conclu ;
- les langues éventuelles, autres que le français, dans lesquelles le contrat peut être conclu ; les codes de conduite auxquels l'entrepreneur s'est soumis ainsi que la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ;
- la durée minimale du contrat à distance dans le cas d'un contrat ayant pour objet la livraison permanente ou périodique de produits ou services ;
- les moyens de paiement sont Bancontact, Mastercard, Paypal, Visa, Pay by link, American Express, par virement.

#### **Article 5 - Le contrat**

1. Sous réserve des dispositions prévues au paragraphe 4, le contrat est formé au moment de l'acceptation de l'offre par le consommateur et de la réalisation des conditions qui y sont fixées.

2. Si le consommateur a accepté l'offre par voie électronique, l'entrepreneur confirme sans délai la réception de l'acceptation de l'offre par voie électronique. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, le consommateur peut résilier le contrat.

3. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'entrepreneur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de sécuriser le transfert électronique de données et garantit un environnement web sûr. Si le consommateur a la possibilité de payer de manière électronique, l'entrepreneur observera à cet effet des mesures de sécurité appropriées.

4. L'entrepreneur peut – dans les limites des cadres légaux – se renseigner sur la capacité du consommateur à s'acquitter de ses obligations de paiement, ainsi que sur tous les faits et facteurs importants pour une conclusion responsable du contrat à distance. Si, sur la base de ces recherches, l'entrepreneur a des raisons de ne pas conclure le contrat, il est habilité à opposer un refus motivé à une commande ou demande, ou à lier son exécution à des conditions particulières.

5. L'entrepreneur fournira, au plus tard à la livraison du produit, du service ou du contenu numérique, les informations suivantes au consommateur, et ce, par écrit ou d'une façon telle que ces informations puissent être facilement stockées sur un support durable par le consommateur :

1. l'adresse visiteurs du siège de l'entrepreneur où le consommateur peut s'adresser en cas de plainte ;
2. les conditions et modalités suivant lesquelles le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ou une mention claire indiquant l'exclusion du droit de rétractation ;
3. l'information concernant les garanties et le service après-vente existant ;
4. le prix, toutes taxes comprises, du produit, service ou contenu numérique ; le cas échéant, les frais de livraison ; et les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat à distance ;
5. les conditions de résiliation du contrat si celui-ci a une durée de plus d'un an ou une durée indéterminée ;
6. si le consommateur a un droit de rétractation, le modèle de formulaire de rétractation
7. si l'entrepreneur s'est engagé à livrer une série de produits ou services, la disposition du paragraphe précédent ne s'applique qu'à la première livraison.

8. Tous les produits livrés demeurent la propriété exclusive de e-Luscious België NV tant qu'ils n'ont pas été entièrement payés, et ce, même s'ils ont été modifiés ou intégrés.

#### **Article 6 - Droit de rétractation**

*En cas de livraison de produits :*

1. Le consommateur dispose d'un délai de réflexion de 14 jours pendant lequel il peut résilier un contrat concernant l'achat d'un produit sans en indiquer le motif. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à faire part de sa/ses raison(s).

2. Le délai de réflexion visé au paragraphe 1<sup>er</sup> commence à courir le lendemain du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur a reçu le produit, ou :

1. dans le cas de produits multiples commandés par le consommateur dans une seule commande : le jour où le consommateur ou un tiers désigné par celui-ci a reçu le dernier produit. L'entrepreneur peut, pour autant qu'il en ait clairement informé le consommateur préalablement au processus de commande, refuser une commande de produits multiples ayant différents délais de livraison ;

2. dans le cas de la livraison d'un produit composé de lots ou de pièces multiples : le jour où le consommateur ou un tiers désigné par celui-ci a reçu le dernier lot ou la dernière pièce ;

3. dans le cas de contrats portant sur la livraison régulière de produits pendant une période définie : le jour où le consommateur ou un tiers désigné par celui-ci a reçu le premier produit.

*En cas de fourniture de services ou d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel :*

3. Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pendant lequel il peut résilier un contrat de service ou un contrat portant sur la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel sans en indiquer le motif. L'entrepreneur peut demander au consommateur le motif de sa rétractation, mais ne peut l'obliger à faire part de sa/ses raison(s).

4. Le délai de réflexion visé au paragraphe 3 commence à courir le lendemain de la conclusion du contrat.

*Délai de réflexion prolongé pour les produits, services et contenus numériques non fournis sur un support matériel en cas d'absence d'information sur le droit de rétractation :*

5. Si l'entrepreneur omet de communiquer au consommateur les informations légales obligatoires concernant le droit de rétractation ou le modèle de formulaire de rétractation, le délai de réflexion expire au terme d'une période de douze mois à compter de la fin du délai de réflexion initial, déterminé conformément aux paragraphes précédents du présent article.

6. Si l'entrepreneur a communiqué au consommateur les informations visées au paragraphe précédent dans un délai de douze mois à compter de la prise de cours du délai de rétractation initial, le délai de rétractation expire au terme d'une période de 14 jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

#### **Article 7 - Obligations du consommateur pendant le délai de réflexion**

1. Pendant le délai de réflexion, le consommateur manipulera le produit et l'emballage avec soin. Il ne déballera ou n'utilisera le produit que dans la mesure où cela est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit. À cet égard, le principe est que le consommateur ne peut manipuler et inspecter le produit que de la même manière qu'il pourrait le faire dans un magasin.

2. La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du produit résultant d'une manipulation autre que celle autorisée au paragraphe 1<sup>er</sup>.

3. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation du produit si l'entrepreneur omet de lui communiquer, avant ou à la conclusion du contrat, toutes les informations légales obligatoires concernant le droit de rétractation.

#### **Article 8 - Exercice du droit de rétractation par le consommateur et frais afférents**

1. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, il le signale à l'entrepreneur dans le délai de réflexion au moyen du modèle de formulaire de rétractation ou d'une autre manière non ambiguë.

2. Le consommateur renvoie ou rend le produit à (un délégué de) l'entrepreneur dans les plus brefs délais et dans les 14 jours à compter du lendemain de la notification visée au paragraphe 1<sup>er</sup>. Cette disposition ne s'applique pas si l'entrepreneur a proposé de récupérer lui-même le produit. Le consommateur aura, en tout état de cause, respecté le délai de retour s'il renvoie le produit avant l'expiration du délai de réflexion.

3. Le consommateur renvoie le produit avec tous les accessoires fournis et, pour autant que cela soit raisonnablement possible, dans son état et son emballage d'origine, conformément aux instructions claires et raisonnables communiquées par l'entrepreneur.

4. Le risque et la charge de la preuve du bon exercice dans les délais du droit de rétractation incombent au consommateur.

5. Le consommateur supporte les coûts directs engendrés par le renvoi du produit. Si l'entrepreneur a omis de signaler que le consommateur devait supporter ces coûts ou si l'entrepreneur indique qu'il les prend à sa charge, le consommateur ne doit pas supporter les coûts engendrés par le renvoi.

6. Le consommateur n'est redevable d'aucun coût pour la fourniture, en tout ou partie, d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, lorsque :

**a)** il n'a pas donné son accord exprès préalablement à la fourniture pour que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de réflexion ;

**b)** il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord ; ou **c)** l'entrepreneur a omis de confirmer cette déclaration du consommateur.

7. Si le consommateur fait usage de son droit de rétractation, tous les contrats accessoires sont résiliés de plein droit.

#### **Article 9 - Obligations de l'entrepreneur en cas de rétractation**

1. Si l'entrepreneur accepte que la rétractation soit communiquée par le consommateur par voie électronique, il envoie sans délai un accusé de réception après réception de la notification.

2. L'entrepreneur rembourse tous les paiements effectués par le consommateur, y compris les éventuels frais de livraison facturés par l'entrepreneur pour le produit renvoyé, et ce, sans retard excessif et dans les 14 jours suivant celui où le consommateur lui a communiqué sa rétractation. À moins que l'entrepreneur ne propose de récupérer lui-même le produit, il peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le produit ou jusqu'à ce que le consommateur lui ait fourni une preuve d'expédition du produit, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

3. L'entrepreneur effectue le remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur accepte un autre mode de paiement. Le remboursement est gratuit pour le consommateur.

4. Si le consommateur a choisi un mode de livraison plus cher que le mode moins coûteux de livraison standard, l'entrepreneur n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires engendrés par le mode plus coûteux.

## **Article 10 - Exclusion du droit de rétractation**

L'entrepreneur peut exclure les produits et services suivants du droit de rétractation, mais uniquement s'il l'a clairement mentionné dans l'offre ou, à tout le moins, en temps utile avant la conclusion du contrat :

1. Produits ou services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'entrepreneur et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
2. Contrats conclus lors d'une enchère publique. Par enchère publique, on entend une méthode de vente selon laquelle l'entrepreneur propose des produits, contenus numériques et/ou services au consommateur qui assiste ou peut assister en personne à la vente publique, qui est dirigée par un commissaire-priseur et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquérir les produits, contenus numériques et/ou services ;
3. Contrats de service après que le service a été pleinement exécuté, mais uniquement si :  
**a)** l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et **b)** le consommateur a déclaré qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par l'entrepreneur ;
4. Contrats de service pour la prestation de services d'hébergement, autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures ou de restauration, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;
5. Contrats de service liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique ;
6. Produits fabriqués selon les spécifications du consommateur, qui sont non préfabriqués et réalisés sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur, ou produits nettement personnalisés ;
7. Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
8. Produits 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 ;
9. Produits qui, après la livraison et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres produits ;
10. Boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après 30 jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle de l'entrepreneur ;
11. Enregistrements audio ou vidéo scellés ou logiciels informatiques scellés qui ont été descellés après livraison ;
12. Journaux, périodiques ou magazines, à l'exception des abonnements à ceux-ci ;
13. Contenu numérique non fourni sur un support matériel, mais uniquement si :  
**a)** l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur ; et **b)** le consommateur a déclaré qu'il perdra ainsi son droit de rétractation.

## **Article 11 - Le prix**

1. Les prix des produits et/ou services proposés ne seront pas majorés pendant la durée de validité mentionnée dans l'offre, sauf si cette modification tarifaire résulte de changements dans les taux de TVA et/ou d'accises ou d'autres prélèvements.

2. Par dérogation au paragraphe précédent, l'entrepreneur peut proposer à des prix variables des produits ou services dont les prix sont sujets à des fluctuations sur le marché financier qui échappent au contrôle de l'entrepreneur. Cette dépendance vis-à-vis de fluctuations et le fait que les prix éventuellement mentionnés soient indicatifs sont signalés dans l'offre.

3. Les majorations de prix intervenant dans les trois mois suivant la conclusion du contrat ne sont autorisées que si elles découlent de réglementations ou dispositions légales.

4. Les majorations de prix intervenant plus de trois mois après la conclusion du contrat ne sont autorisées que si l'entrepreneur les a stipulées et :

1. qu'elles découlent de réglementations ou dispositions légales ; ou
2. que le consommateur a le droit de résilier le contrat à dater du jour où l'augmentation de prix prend effet.

5. Les prix mentionnés dans l'offre de produits ou de services s'entendent TVA comprise.

#### **Article 12 - Respect du contrat et garantie supplémentaire**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de bonne qualité et/ou d'utilité et aux dispositions et/ou prescriptions légales en vigueur à la date de conclusion du contrat. En cas d'accord, l'entrepreneur assure également que le produit est adapté à un usage autre que normal.

2. Un régime proposé en guise de garantie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte en rien les droits et prétentions que le consommateur peut faire valoir vis-à-vis de l'entrepreneur en cas de manquement dans le respect des obligations de ce dernier, en vertu de la loi et/ou du contrat à distance.

#### **Article 13 - Livraison et exécution**

1. L'entrepreneur apportera le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de produits, ainsi qu'à l'évaluation des demandes de prestation de services.

2. Sera considérée comme lieu de livraison, l'adresse communiquée à l'entrepreneur par le consommateur. Le client est d'accord avec la livraison en point de collecte si le client n'est pas à la maison.

3. Dans le respect des dispositions mentionnées à ce sujet à l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec diligence et au plus tard dans les 30 jours, à moins qu'un délai de livraison plus long n'ait été convenu. Si la livraison encourt un retard ou qu'une commande ne peut pas être exécutée ou ne peut l'être qu'en partie, le consommateur en sera informé au plus tard un mois après avoir passé la commande. Dans ce cas, le consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais, de demander un produit de remplacement similaire ou d'obtenir un éventuel dédommagement.

4. En cas de résiliation conformément au paragraphe précédent, l'entrepreneur remboursera le montant déjà payé par le consommateur dans les plus brefs délais et, au plus tard, dans les 30 jours suivant la résiliation.

5. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'entrepreneur s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Le fait que le produit fourni est un article de remplacement sera signalé de façon claire et compréhensible au plus tard lors de la livraison. Les articles de remplacement ne peuvent pas être exclus du droit de rétractation. Les frais de renvoi sont à charge de l'entrepreneur.



6. Le risque de dégradation et/ou de perte de produits sera supporté par l'entrepreneur jusqu'au moment de la livraison au consommateur ou à un représentant préalablement désigné et communiqué à l'entrepreneur, sauf convention expresse contraire.

#### **Article 14 - Transactions prolongées : durée, résiliation et reconduction**

##### *Résiliation*

1. Le consommateur peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris d'électricité) ou de services, dans le respect des règles de résiliation convenues à cet effet et moyennant un délai de préavis d'un mois maximum.

2. En ce qui concerne les contrats mentionnés au paragraphe précédent, le consommateur peut :

**a)** les résilier à tout moment, sans être limité à une résiliation à un moment précis ou pendant une période spécifique ;

**b)** au moins les résilier de la même manière qu'il les a conclus ;

**c)** toujours les résilier moyennant les mêmes délais de préavis que ceux stipulés par l'entrepreneur pour lui-même.

##### *Reconduction*

4. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits (y compris d'électricité) ou de services ne peut pas être prolongé ou renouvelé tacitement pour une durée déterminée.

5. Par dérogation au paragraphe précédent, un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires ou revues peut être reconduit tacitement pour une durée déterminée de trois mois maximum si le consommateur a la possibilité de résilier ce contrat prolongé avant la fin de la prolongation moyennant un délai de préavis d'un mois maximum.

6. Un contrat conclu pour une durée déterminée et portant sur la livraison régulière de produits ou services ne peut être reconduit tacitement pour une durée indéterminée que si le consommateur peut le résilier à tout moment moyennant un délai de préavis d'un mois maximum. Le délai de préavis est de trois mois maximum dans le cas où le contrat porte sur la livraison régulière, mais moins d'une fois par mois, de journaux, quotidiens, hebdomadaires ou revues.

7. Un contrat à durée déterminée portant sur la livraison régulière de journaux, quotidiens, hebdomadaires ou revues à des fins de découverte (abonnement d'essai ou de découverte) n'est pas reconduit tacitement et prend automatiquement fin à l'expiration de la période d'essai ou de découverte.

##### *Durée*

8. Si un contrat a une durée de plus d'un an, le consommateur peut le résilier à tout moment après un an moyennant un délai de préavis d'un mois maximum, sauf si la raison et l'équité s'opposent à une résiliation avant la fin de la durée convenue.

#### **Article 15 - Paiement**

1. À moins qu'un délai plus long n'ait été convenu, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours à compter de la livraison du bien ou, en cas de contrat de service, dans les 14 jours à compter de la prestation des services visés par le contrat.

2. En cas de vente de produits à des consommateurs, un paiement anticipé partiel ou total peut être convenu (pendant le délai de rétractation). Lorsqu'un paiement anticipé est prévu, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du/des service(s) visé(e)(s) avant que le paiement anticipé n'ait été effectué.

3. Le consommateur est tenu de signaler sans délai à l'entrepreneur toute inexactitude dans les données de paiement fournies ou mentionnées.

4. Les factures doivent être payées dans les 14 jours qui suivent la date de facturation. En cas de retard de paiement, nous vous enverrons un premier rappel gratuit. Si vous ne payez pas dans le délai de paiement stipulé dans le premier rappel, vous serez redevable d'intérêts de retard, conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, et d'une indemnité forfaitaire calculée comme suit :

- 20 EUR si le solde dû est inférieur ou égal à 150 EUR.
- 30 EUR majorés de 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR, si le solde dû se situe entre 150,01 EUR et 500 EUR.
- 65 EUR majorés de 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 EUR, avec un maximum de 2000 EUR, si le solde dû est supérieur à 500 EUR.

Les frais de mise en demeure pour chaque rappel supplémentaire s'élèvent à 7,50 EUR, majorés des frais d'affranchissement applicables au moment de l'envoi.

#### **Article 16 - Traitement des plaintes**

1. L'entrepreneur dispose d'une procédure de réclamation et traite la plainte conformément à celle-ci.
2. Toute plainte concernant l'exécution du contrat doit être introduite auprès de l'entrepreneur dans un délai raisonnable par une description claire et complète, une fois que le consommateur a constaté des manquements.
3. Les plaintes introduites auprès de l'entrepreneur feront l'objet d'une réponse dans un délai de 14 jours à compter de leur date de réception. Si une plainte nécessite de façon prévisible un délai de traitement plus long, l'entrepreneur répondra dans le délai de 14 jours par un accusé de réception et une estimation du délai dans lequel le consommateur peut attendre une réponse plus détaillée.
4. Si la plainte ne peut être résolue d'un commun accord, elle devient un litige qui peut être soumis à la procédure de règlement des litiges.

#### **Article 17 - Litiges**

1. Tous les contrats conclus entre l'entrepreneur et le consommateur et auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit belge. L'entrepreneur et le consommateur ont le droit de soumettre tout litige au tribunal territorialement compétent de leur choix.
2. Les litiges entre le consommateur et l'entrepreneur concernant la conclusion ou l'exécution de contrats relatifs à des produits ou services qui doivent être ou ont été livrés par cet entrepreneur peuvent, dans le respect des dispositions suivantes, être soumis par le consommateur ou l'entrepreneur au Centre Européen des Consommateurs Belgique.

En cas de litige, le consommateur peut faire appel au Service de Médiation pour le Consommateur <https://mediationconsommateur.be/fr> ou aux services de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

#### **Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires**

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent pas être au détriment du consommateur et doivent être établies par écrit ou de façon à pouvoir être stockées par le consommateur de manière accessible sur un support durable.

### **Article 19 - La plateforme de règlement en ligne des litiges**

Si le consommateur a une plainte contre une boutique en ligne, il peut s'adresser au point de contact central de la Commission européenne par son site officiel : la plateforme de règlement en ligne des litiges.

### **Article 20 - Conformité et garantie**

1. L'entrepreneur garantit que les produits et/ou services sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de bonne qualité et/ou d'utilité et aux dispositions et/ou prescriptions légales en vigueur à la date de conclusion du contrat.

2. Un régime proposé en guise de garantie par l'entrepreneur, le fabricant ou l'importateur n'affecte en rien les droits et prétentions que le consommateur peut faire valoir vis-à-vis de l'entrepreneur en cas de manquement dans le respect des obligations de ce dernier, en vertu de la loi et/ou du contrat à distance.

3. Les biens non consommables bénéficient d'une garantie de deux ans. La garantie légale peut être invoquée si la non-conformité du bien livré est constatée dans les deux ans à compter de la livraison du bien. La garantie légale commence à courir à partir de la livraison du bien au consommateur. Si le défaut apparaît dans les six premiers mois à compter de la livraison, il est présumé exister depuis la livraison. Le vendeur doit prouver le contraire en cas de désaccord.

### **Article 21 - Modification des conditions générales**

Toute modification apportée aux présentes conditions n'entre en vigueur qu'après avoir été publiée de manière appropriée à cet effet, étant entendu qu'en cas de modifications applicables pendant la durée de validité d'une offre, la disposition la plus favorable pour le consommateur sera appliquée.

### **Article 22 - Adresse BeCommerce-Safeshops**

BeCommerce-Safeshops  
Rue du Marquis 1  
1000 Bruxelles

#### **Coordonnées**

Vous avez des questions, des remarques, des suggestions ou vous souhaitez commander par téléphone ? Vous pouvez contacter e-Luscious België NV par :

Téléphone : 011/98.83.79 (du lundi au vendredi 8h30 - 17h00)

E-mail : [contact@bourseduvin.be](mailto:contact@bourseduvin.be)

Adresse :

LaBourseduVin.be  
une division de e-Luscious België NV  
Bosstraat 71 bus 3C  
3560 LUMMEN

Données d'entreprise :

RPM Anvers, division Hasselt  
BE69 3101 8946 9378

**MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

— À l'attention de : e-Luscious België NV  
Bosstraat 71 bus 3C  
3560 LUMMEN

— Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien/pour la prestation de service (\*) ci-dessous

— Commandé le (\*)/reçu le (\*) : .....

— Nom du (des) consommateur(s) : .....

— Adresse du (des) consommateur(s) : .....

.....

— Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) —

Date : .....

(\*) Biffez la mention inutile.