

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Article 1 – Définitions

Dans les présentes conditions, nous entendons par :

1. L'Entreprise : Stéphane Jullien qui propose à distance des produits et/ou services à l'Acheteur sur le site web drinks-online.be ;
2. L'Acheteur : toute personne physique qui agit à titre privé ou dans l'exercice d'un métier ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec l'Entreprise ;
3. Contrat à distance : un contrat où, dans le cadre d'un système organisé par l'Entreprise pour la vente à distance de produits et/ou services, jusqu'à la conclusion du contrat incluse, il est exclusivement fait usage d'une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
4. Technique de communication à distance : un moyen pouvant être utilisé pour conclure un contrat sans que l'Acheteur et l'Entreprise ne se soient réunis simultanément dans un même lieu ;
5. Délai de réflexion : le délai pendant lequel l'Acheteur peut faire usage de son droit de rétractation ;
6. Droit de rétractation : la possibilité pour l'Acheteur de renoncer au contrat à distance qu'il a conclu endéans le délai de réflexion prévu par la loi belge, soit un terme d'une période de 14 jours calendaire à compter du jour où l'Acheteur a confirmé sa commande.
7. Jour : un jour calendaire (tout jour du calendrier de l'année civile, y compris les jours fériés et les jours de vacances, allant du 1er janvier jusqu'au 31 décembre)
8. Transaction à durée prolongée : un contrat à distance concernant une série de produits et/ou de services dont l'obligation de livraison et/ou d'achat est étalée dans le temps ;
9. Support d'information durable : tout moyen qui permet à l'Acheteur ou à l'Entreprise de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées d'une manière qui permet une consultation ultérieure et une reproduction inchangée des informations stockées.

## Article 2 – Identité de l'Entreprise

Stéphane Jullien

drinks-online

Adresse : rue des Prisonniers, 2 à 6440 Froidchapelle, Belgique

E-mail: [stephane.jullien@live.be](mailto:stephane.jullien@live.be)

Numéro d'identification TVA : BE 0662.250.276

N<sup>os</sup> de compte : BE63 7320 5719 6608

Les bureaux de drinks-online sont joignables par téléphone du lundi au samedi de 08.30 à 16.30 heures.

Numéro de téléphone du service à la clientèle : +32 (0)496/54.42.11

## Article 3 – Champ d’application

1. Les présentes Conditions Générales de Vente régissent le cadre des relations commerciales à distance entre l’Acheteur et l’Entreprise. Elles prévalent sur toute autre condition générale ou particulière, sauf dérogation écrite et sans préjudice des éventuelles conditions particulières convenues par convention séparée.
2. Les présentes conditions générales priment sur les conditions d’achat de l’Acheteur.
3. Avant la conclusion du contrat à distance, le texte des présentes conditions générales est mis à disposition de l’Acheteur sur le site d’e-commerce de l’Entreprise. Si ceci n’est raisonnablement pas possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, que les conditions générales peuvent être consultées auprès de l’Entreprise et qu’à la demande de l’Acheteur, elles lui seront envoyées gratuitement et au plus vite.
4. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales est mis à disposition du consommateur par voie électronique, en dérogation à l’alinéa précédent et avant la conclusion du contrat à distance, de telle manière que celui-ci puisse facilement être consulté, téléchargé et conservé par l’Acheteur sur un support d’information durable. Si ceci n’est raisonnablement pas possible, il sera indiqué, avant la conclusion du contrat à distance, où les conditions générales peuvent être consultées par voie électronique et qu’à la demande de l’Acheteur, elles seront envoyées gratuitement et au plus vite par voie électronique ou autrement.
5. Dans le cas où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques de produits ou de services s’appliquent, le deuxième et le troisième alinéa s’appliquent par analogie et, dans le cas de conditions générales contradictoires, le consommateur peut toujours invoquer la disposition applicable qui lui est la plus favorable.
6. Tout cas de force majeure (tel par exemple : grève, trouble, guerre, émeute, accident de matériel suspendant la fabrication des marchandises, impossibilité absolue ou relative d’approvisionnement, inondation ou incendie, même partiels, ou tout autre événement indépendant de la volonté de l’Entreprise) donne droit à l’Entreprise de suspendre l’exécution d’un contrat ou même annuler celui-ci en tout ou en partie sans indemnité.

## Article 4 – L’offre

1. Si une offre a une durée de validité limitée ou est faite sous conditions, ceci est expressément mentionné dans l’offre.
2. L’offre comporte une description complète et précise des produits et/ou services proposés. La description est suffisamment détaillée pour permettre une bonne évaluation de l’offre par l’Acheteur.
3. Les images et photos ont un caractère illustratif et non contractuel. Elles représentent cependant un reflet le plus fidèle possible des produits et/ou services proposés. Les erreurs ou les fautes manifestes dans l’offre ne sont pas contraignantes pour l’Entreprise.
4. Chaque offre contient des informations permettant à l’Acheteur d’identifier clairement quels sont les droits et devoirs liés à l’acceptation de l’offre. Ceci concerne notamment :
  - le prix toutes taxes comprises ;
  - les éventuels frais de livraison ;
  - la manière dont le contrat sera conclu et quels sont les actes nécessaires à cet effet ;
  - l’applicabilité ou non du droit de rétractation ;
  - le mode de paiement, de livraison ou d’exécution du contrat ;
  - le délai pour l’acceptation de l’offre, ou le délai de maintien du prix ;
  - la hauteur du tarif de communication à distance si le coût d’utilisation de la technique de communication à distance est calculé sur une autre base que le tarif de base ;
  - si le contrat est archivé après sa conclusion, la manière dont celui-ci peut être consulté par l’Acheteur;

- la manière dont l'Acheteur peut prendre connaissance d'actes non-voulus de sa part avant la conclusion du contrat, ainsi que la manière dont il peut les annuler avant la conclusion du contrat ;
- les éventuelles langues, outre le français, dans lesquelles le contrat peut être conclu ; les codes de conduites auxquels l'Entreprise s'est soumise et la manière dont l'Acheteur peut consulter ces codes de conduites par voie électronique ; et
- la durée minimale du contrat à distance dans le cas d'un contrat visant une livraison de produits ou services prolongée ou périodique.

## Article 5 – Le contrat

1. Le contrat est conclu, sous réserve des stipulations à l'alinéa 4, au moment où l'Acheteur accepte l'offre, remplit les conditions assorties à celle-ci et coche la mention « J'accepte les conditions générales de vente » mentionnée sur le site au cours du processus d'achat en ligne.
  2. Les conditions générales de vente sont valables pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties.
  3. Nonobstant toute preuve écrite ou conservée sur un support durable auquel aura accès l'Acheteur, il est convenu que les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatisés de [www.drinks-online.be](http://www.drinks-online.be); son hébergeur, son partenaire de paiement ou son partenaire d'expédition, constituent la preuve des communications, du contenu des commandes et de l'ensemble des transactions entre l'Acheteur et l'Entreprise.
  4. Si le contrat est conclu par voie électronique, l'Entreprise prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour sécuriser le transfert électronique des données et il veille à un environnement Web sécurisé. Si l'Acheteur peut payer par voie électronique, l'Entreprise respectera toutes les mesures de sécurité adéquates en la matière.
  5. L'Entreprise joindra à son produit ou service les informations suivantes à l'attention de l'Acheteur, et ce, par écrit ou de telle manière qu'elles puissent être stockées de manière accessible par l'Acheteur sur un support d'information durable :
    - l'adresse publique de l'établissement de l'Entreprise où l'Acheteur peut adresser des réclamations ;
    - entre autres, les conditions sous lesquelles et la manière dont l'Acheteur peut faire usage de son droit de rétractation, ou un message clair concernant l'exclusion du droit de rétractation ;
    - les informations concernant le service après-vente existant et les garanties ;
    - les informations incluses dans l'article 4, alinéa 4, des présentes conditions, sauf si l'Entreprise a déjà fourni ces informations à l'Acheteur avant l'exécution du contrat.
1. Si l'Entreprise s'est engagée à livrer une série de produits ou services, la disposition à l'alinéa précédent ne s'applique qu'à la première livraison.
  2. Afin de respecter la législation fédérale belge, l'Entreprise ne vend pas de boissons alcoolisées aux personnes de moins de 18 ans.
  3. L'accès au site internet et au site d'e-commerce de l'Entreprise est réservé aux personnes ayant l'âge légal de consommer de l'alcool dans le pays où elles résident et/ou accèdent au site.
  4. Chaque visiteur du site internet et/ou du site d'e-commerce de l'Entreprise doit certifier avoir l'âge légal pour consommer de l'alcool dans son pays de résidence avant d'accéder au site internet et/ou du site d'e-commerce de l'Entreprise.
  5. En acceptant les présentes conditions générales de ventes lors de l'achat, l'Acheteur certifie avoir l'âge légal et disposer du droit d'acheter des boissons alcoolisées.
  6. Il est précisé que toute commande effectuée sur l'e-shop du site [www.drinks-online.be](http://www.drinks-online.be) doit correspondre aux besoins normaux d'une personne ou tout au plus d'un ménage.

## Article 6 – Disponibilité des produits

1. Les offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles. Lorsqu'un produit est temporairement indisponible la mention « Stock épuisé » apparaît sur la fiche produit.
2. Il est néanmoins précisé que le simple fait d'ajouter un produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande. Le produit peut devenir indisponible entre le moment de l'ajout dans le panier et la validation de la commande par l'Acheteur dans cette hypothèse l'Acheteur en sera directement informé dans son panier et sera invité à supprimer le produit de son panier pour poursuivre sa commande.
3. En cas d'indisponibilité d'un produit/service après passation de la commande de l'Acheteur, l'Entreprise s'engage à en informer l'Acheteur dans les meilleurs délais par courrier électronique et à proposer, au choix de l'Acheteur et sans frais supplémentaires, l'annulation de l'intégralité ou d'une partie de sa commande et son remboursement (frais de livraison compris) intégral ou partiel en fonction du choix de l'Acheteur.
4. Le remboursement se fait dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours calendrier à compter de la demande de remboursement par l'Acheteur.
5. Le maintien de la commande peut également être choisi par l'Acheteur seulement pour le(s) produit(s) qui seraient disponible(s), le montant correspondant au(x) produit(s) indisponible(s) et leurs frais d'envoi étant alors remboursés à l'Acheteur.

## Article 7 – Droit de rétractation lors d'une livraison de produits

1. Pour tout achat de biens à distance, l'Acheteur dispose d'un délai de 14 jours calendrier à compter de la date du jour où l'Acheteur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par l'Acheteur prend physiquement possession du bien.
2. Durant ce laps de temps, l'Acheteur peut retourner le contenu total de sa commande sans pénalité et sans indication obligatoire de motif.
3. En cas de rétractation, les frais de retour sont à charge de l'Acheteur.
4. Pendant le délai de rétractation, l'Entreprise recommande de manipuler le bien et l'emballage avec la plus grande précaution, et de ne pas le déballer ni ouvrir la bouteille. En effet, l'exercice du droit de rétractation suppose que la marchandise soit intacte.
5. Le droit de rétractation cesse ainsi notamment si :
  - la ou les bouteilles a/ont été ouverte(s) et ne peut/ne peuvent plus être vendue(s) en l'état,
  - l'étiquette ou la capsule ou le bouchon de la/les bouteille(s) ont été abîmés.
1. Si l'Acheteur fait usage de son droit de rétractation, il doit le signaler à l'Entreprise dans le délai de réflexion prescrit par la loi et par écrit par la voie la plus rapide, soit par e-mail à l'adresse [stephane.jullien@live.be](mailto:stephane.jullien@live.be), soit par courrier postal (de préférence en envoi recommandé) et adressé à l'adresse postale de l'Entreprise :

drinks-online  
rue des Prisonniers, 2  
B- 6440 Froidchapelle  
Belgique

1. Pour être valable, l'e-mail ou le courrier de rétractation envoyé par l'Acheteur doit stipuler les éléments suivants :
  - la référence de l'article (réf. SKU mentionnée sur l'e-shop [www.drinks-online.be](http://www.drinks-online.be))
  - la dénomination de l'article
  - la date de la commande
  - le n° de la commande
  - le nom et prénom de l'Acheteur

- l'adresse postale de l'Acheteur ou l'adresse de livraison mentionnée lors de la commande
  - le motif de la rétractation (non obligatoire)
  - la date de la rétractation
  - la signature de l'Acheteur
1. Le droit de rétractation est également valable dans le cas d'articles de remplacement proposés par l'Entreprise et acceptés par l'Acheteur avant livraison.
  2. La marchandise pour laquelle l'Acheteur se rétracte doit être bien entendu retournée à l'Entreprise, accompagnée de tous les accessoires livrés et de toute la documentation (preuve d'achat et bon de commande ou de livraison), l'ensemble dans son état et emballage d'origine.
  3. Conformément à l'article VI.53 du Code de Droit économique belge, l'Acheteur ne peut pas exercer son droit de rétractation :
  4. Dans un délai de 14 jours calendrier après réception du retour de la marchandise et à condition que l'Acheteur ait respecté tous ses devoirs mentionnés dans les articles 5 et 7 des présentes conditions générales de vente, l'Entreprise remboursera l'intégralité du prix d'achat y compris les éventuels frais de livraison (si des frais de livraison ont été payés), en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé au cours de la transaction initiale.
  5. L'Entreprise n'est cependant pas tenue de rembourser les frais de livraison si l'Acheteur a expressément choisi un mode de livraison autre que le mode de livraison standard le moins coûteux proposé par l'Entreprise au cours du processus de commande.
  6. L'Entreprise se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens et leur contrôle.
- En cas de livraison de biens confectionnés selon les spécifications de l'Acheteur ou de biens qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
  - En cas de livraison de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
  - Pour la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle de l'Entreprise et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
  - La fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
  - Pour la fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle de l'Entreprise.

## **Article 8 – Frais en cas de rétractation**

1. Si l'Acheteur fait usage de son droit de rétractation, les frais à sa charge sont au maximum les frais de renvoi.
2. Si l'Acheteur a payé un montant, l'Entreprise remboursera ce montant au plus vite et en tout cas au plus tard dans les 14 jours calendrier après réception du retour à condition que l'Acheteur ait respecté les articles 5 et 7 des présentes conditions générales de vente.

## **Article 9 – Les prix**

1. Les prix sont ceux indiqués sur l'e-shop à la date de la commande. Ils sont indiqués en euro et toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la taxe sur la valeur ajoutée applicable au jour de la commande et incluent les éventuels droits d'accises applicables.
2. Les prix ne comprennent pas les frais logistiques et frais de livraison applicables à toute commande de produits. Ces frais sont mentionnés séparément sur le bon de commande et facturés en supplément du prix des produits.
3. Les frais de livraison peuvent varier selon le mode de livraison choisi par l'Acheteur lors de sa commande.

4. Pendant la durée de validité de l'offre, les prix des produits proposés ne sont pas augmentés, à l'exception des modifications de prix suite à des changements des taux de TVA.
5. En dérogation à l'alinéa précédent, l'Entreprise peut proposer les produits dont les prix sont liés à des variations sur le marché financier et sur lesquels l'Entreprise n'a aucun pouvoir, à des prix variables. Cet assujettissement à des variations et le fait que les éventuels prix mentionnés sont des prix indicatifs sont mentionnés avec l'offre.
6. Les augmentations de prix dans les 3 mois suivant la conclusion du contrat sont uniquement autorisées si elles découlent d'une réglementation ou d'une disposition légale.
7. Les augmentations de prix à partir de 3 mois après la conclusion du contrat sont uniquement autorisées si l'Entreprise l'a stipulé et : a) si celles-ci découlent d'une réglementation ou d'une disposition légale ; ou b) si l'Acheteur a le pouvoir de résilier le contrat pour le jour où l'augmentation de prix entre en vigueur.
8. L'Entreprise se réserve le droit de modifier le prix de vente à tout moment ; cependant, les produits et services achetés seront facturés au prix tel qu'indiqué dans la confirmation de la Commande par courrier électronique.

## **Article 10 – Conformité et Garantie**

1. L'Entreprise garantit que les produits sont conformes au contrat, aux spécifications mentionnées dans l'offre, aux exigences raisonnables de bonne qualité et/ou d'utilisabilité et aux dispositions et/ou prescriptions légales en vigueur dans l'Union Européenne à la date de la conclusion du contrat.
2. Une disposition proposée en guise de garantie par l'Entreprise ne peut nuire en rien aux droits et aux prétentions que l'Acheteur peut faire valoir à l'encontre de l'Entreprise concernant un manque dans le respect des obligations de l'Entreprise en s'appuyant sur la loi et/ou sur le contrat à distance.

## **Article 11 – Exécution de la commande**

1. Une fois que l'Acheteur a validé et payé sa commande, il reçoit un courrier électronique automatique de l'Entreprise confirmant la commande, le numéro de commande et un récapitulatif de la commande.
2. Si l'Acheteur désire une facture, il doit en faire la demande expresse avec mention des coordonnées complètes de facturation soit via e-mail à [stephane.jullien@live.be](mailto:stephane.jullien@live.be), soit par courrier adressé à : Drinks-Online – Service « Facturation » - rue des Prisonniers, 2 – B-6440 Froidchapelle – Belgique
3. L'Entreprise se réserve le droit de refuser toute commande d'un Acheteur avec lequel existerait un litige, présent ou passé.

## **Article 12 – Propriété et Paiement**

1. Les marchandises restent la propriété de l'Entreprise jusqu'au paiement par l'Acheteur de l'intégralité des montants dus à la commande.
2. Les montants dus par l'Acheteur à la commande sont payés immédiatement, à la commande, et donc avant la livraison des produits commandés, via l'e-shop de l'Entreprise.
3. Drinks-online fait appel à Stripe pour le paiement du montant total des achats effectués sur le site internet. Le montant sera acquitté par l'acheteur via les serveurs de transaction de la société Stripe. Les données seront cryptées et puis transmises de façon sécurisée selon les standards des services de paiement en ligne sécurisés.
4. La préparation de la commande et la livraison des produits commandés débute à la réception du paiement de l'Acheteur.

## **Article 13 – Livraison de la commande**

1. Le lieu de livraison est l'adresse de livraison que l'Acheteur a communiquée à l'Entreprise lors de la commande.
2. Les produits proposés à la vente sur le site [www.drinks-online.be](http://www.drinks-online.be) sont livrables uniquement en Belgique, à l'exclusion d'une boîte postale.
3. L'Entreprise se réserve le droit de fractionner la livraison des produits en fonction de leur disponibilité et de leur volume.
4. L'Entreprise préparera chaque commande avec la plus grande minutie et promptitude possible endéans 3 jours ouvrables, à daté de la réception du paiement de la commande, et au plus tard dans les 14 jours calendaires, sauf si un délai de livraison plus long a été convenu entre les parties.
5. Une fois la commande préparée, l'Entreprise la livre personnellement ou confie le colis aux services d'expédition de Bpost.
6. Pour une livraison vers une adresse en Belgique, Bpost s'engage, dans des conditions de fonctionnement normal de ses services, à livrer un colis endéans 2 jours ouvrables suivant le dépôt du colis chez Bpost.
7. Les indications de délai de livraison mentionnées ci-dessus le sont à titre indicatif et non contractuel. L'Entreprise s'y tient dans toute la mesure du possible.
8. Le jour de la livraison, la commande sera présentée à l'Acheteur ou à toute autre personne présente à l'adresse de livraison ou ayant été désignée par l'Acheteur comme réceptionnaire du colis.
9. Si personne ne peut réceptionner la commande au moment de la livraison, un avis de passage est déposé par Bpost et l'Acheteur devra aller chercher lui-même son colis à l'adresse indiquée sur l'avis de passage.
10. Si la livraison souffre d'un retard ou si une commande ne peut pas, ou que partiellement, être exécutée, l'Acheteur en est informé au plus tard 14 jours calendaires après la date de la commande. Dans ce cas, l'Acheteur est en droit de résilier le contrat sans frais ou de demander un produit similaire de remplacement.
11. Dans le cas d'une résiliation conformément à l'alinéa précédent, l'Entreprise remboursera au plus vite le montant payé par l'Acheteur, au plus tard dans les 30 jours suivant la résiliation.
12. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, l'Entreprise s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement avec l'accord de l'Acheteur. Le fait qu'un article de remplacement est livré sera mentionné de manière claire et compréhensible au plus tard lors de la livraison. Le droit de rétractation ne peut pas être exclu dans le cas d'articles de remplacement.
13. Le système de contrôle effectué lors de la livraison de la commande par le transporteur constituera une présomption du dépôt effectif de la commande (et de sa bonne réception par l'Acheteur), qui fera foi, sauf preuve contraire apportée par l'Acheteur.
14. Au cas où l'Acheteur apporterait la preuve que la commande n'a pas été livrée dans un délai de 30 jours calendrier après la confirmation de la commande via l'e-shop de l'Entreprise, il est possible pour l'Acheteur de résilier la commande sans indemnités, pour autant qu'il le signifie par écrit, par e-mail avec accusé de réception, ou par courrier postal recommandé, à l'adresse suivante:

drinks-online  
rue des Prisonniers, 2  
B- 6440 Froidchapelle  
Belgique

15. Sauf stipulation expresse écrite, il ne sera pas admis de dommages et intérêts ou d'annulation de commande pour retard de livraison.

## Article 14 – Retours



Si le produit reçu ne correspond pas au produit commandé ou si le produit reçu correspond au produit commandé mais ne correspond pas aux attentes de l'Acheteur, ce dernier a le droit de retourner le contenu de sa commande à l'Entreprise, endéans les 14 jours calendaires légaux, à daté de la date de livraison, et en prenant contact avec l'Entreprise par e-mail ou par voie postale, aux conditions suivantes :

1. L'Acheteur ne pourra ouvrir la bouteille et traitera le produit et l'emballage avec le plus grand soin. Il ne déballera le produit de son emballage d'envoi que dans la mesure où cela est nécessaire pour pouvoir évaluer s'il souhaite garder le produit.
2. Si l'Acheteur fait usage de son droit de rétractation, il retournera le produit à l'Entreprise avec tous les accessoires fournis et – si cela est raisonnablement possible – dans l'état et dans l'emballage original, et ce, conformément aux instructions raisonnables et claires fournies ici par l'Entreprise.
3. Si l'Acheteur fait usage de son droit de rétractation, il doit le signaler à l'Entreprise dans le délai de réflexion prescrit par la loi et par écrit, soit par e-mail à l'adresse [stephane.jullien@live.be](mailto:stephane.jullien@live.be), soit par courrier postal (de préférence en envoi recommandé) et adressé à l'adresse postale de l'Entreprise, reprise ci-dessous :

drinks-online

Service « Retours »

rue des Prisonniers, 2

B- 6440 Froidchapelle

Belgique

1. Pour être valable, l'e-mail ou le courrier de retour envoyé par l'Acheteur doit stipuler les éléments suivants :
  - la référence de l'article (réf. SKU mentionnée sur l'e-shop [WWW.drinks-online.be](http://WWW.drinks-online.be))
  - la dénomination de l'article
  - la date de la commande
  - le n° de la commande
  - le nom et prénom de l'Acheteur
  - l'adresse e-mail de l'Acheteur (pour pouvoir communiquer rapidement avec lui le cas échéant)
  - l'adresse de livraison mentionnée lors de la commande
  - le motif de la rétractation (non obligatoire)
  - la date de la rétractation
  - la signature de l'Acheteur
1. Le retour s'opérera via le même biais que la livraison initiale et aux frais de l'Acheteur.
2. L'Acheteur devra garder la preuve d'envoi de son colis retour.
3. L'Entreprise se réserve le droit de refuser un retour si :
  - celui-ci n'est pas effectué dans le respect des articles 7 et 14 des présentes conditions générales de vente ;
  - la marchandise retournée n'est pas accompagnée de tous les accessoires livrés et de toute la documentation (preuve d'achat et bon de commande ou de livraison), l'ensemble dans son état et emballage d'origine ;
  - la ou les bouteilles a/ont été ouverte(s) ou abîmées et ne peut/ne peuvent plus être vendue(s) en l'état ;



- l'étiquette ou la capsule ou le bouchon de la/les bouteille(s) ou l'étui-cadeau ont été abîmés ;
  - le délai de 14 jours calendaires à dater de la réception de la marchandise est dépassé ;
  - en cas de livraison de biens confectionnés à façon ou personnalisés, selon les spécifications de l'Acheteur, ou de biens qui sont clairement destinés à une personne spécifique ;
1. En cas d'acceptation du retour par l'Entreprise, l'Entreprise effectue le remboursement du prix de l'article retourné ou des articles retournés exceptés les frais de livraison, si des frais de livraison ont été payés, en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Acheteur pour la transaction initiale, sauf accord exprès et écrit de l'Acheteur pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour l'Acheteur ou pour l'Entreprise.
  2. Le montant remboursé sera dans tous les cas limité aux sommes réellement payées par l'Acheteur.
  3. Nonobstant le paragraphe 8 du présent article 14, l'Entreprise n'est pas tenue de rembourser les frais de livraison si l'Acheteur a expressément choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par l'Entreprise.
  4. L'Entreprise se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'à la récupération de la marchandise et leur contrôle.
  5. L'entreprise rembourse sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours suivant celui où elle a reçu et pu contrôler le retour de la part de l'Acheteur.
  6. Dans le cas de retour d'articles de remplacement, les frais de retour sont à la charge de l'Entreprise pour autant que les articles 7 et 14 des présentes conditions générales de vente soient respectées.

## **Article 15 – Règlement des réclamations**

1. L'Entreprise dispose d'une procédure de réclamation suffisamment rendue publique et traite la réclamation conformément à cette procédure de réclamation.
2. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent mentionner une description claire et complète des défauts constatés par l'Acheteur.
3. Les réclamations concernant l'exécution du contrat doivent être adressées à l'Entreprise par écrit, par voie électronique ou par envoi postal recommandé, dans les délais prévus par la loi.
4. Passé ce délai légal de 14 jours calendaires après la livraison, les marchandises et services livrés sont considérés comme acceptés définitivement excluant toute possibilité de réclamation ultérieure.
5. Les réclamations soumises à l'Entreprise reçoivent normalement une réponse dans un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de réception. Si une réclamation nécessite un délai de traitement plus long, l'Entreprise en informe l'Acheteur lui indiquant un délai dans lequel ce dernier peut attendre une réponse plus détaillée.
6. Si la réclamation ne peut pas être résolue de commun accord, ceci donne lieu à un litige qui entre dans le cadre du règlement des litiges.

## **Article 16 – Litiges**

En cas de litige, quel que soit le lieu de résidence de l'Acheteur, le Droit Belge est applicable et seuls les tribunaux de Charleroi (Belgique) sont compétents.

## **Article 17 – Protection des données**

1. Respectueux du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018 en Europe, Stéphane Jullien informe l'Acheteur que la création d'un compte sur son site internet ou l'inscription de l'Acheteur à la lettre d'information de l'Entreprise lui

permet de récolter certaines données personnelles qu'elle s'engage à gérer avec soin et confidentialité.

2. Afin de garantir la sécurité de l'Acheteur lors de ses achats sur l'e-shop du site [www.drinks-online.be](http://www.drinks-online.be), l'Entreprise met en place un ensemble de processus visant à sécuriser tout échange d'information entre l'Acheteur et le site internet : [www.drinks-online.be](http://www.drinks-online.be)
3. L'Entreprise estime avoir pris toutes les précautions possibles et pertinentes en matière de risque de perte ou de vol de données d'identité.
4. L'Entreprise assure qu'aucune information concernant l'Acheteur ne sera divulguée à une tierce partie autre que les prestataires de services indispensables au bon fonctionnement de son e-shop et avec qui l'Entreprise a signé un contrat de confidentialité et de non revente de données.
5. Le type de données personnelles traitées sont : les coordonnées de contact, noms et prénoms, âge (afin d'autoriser ou non l'accès à notre site web), adresse postale, adresse email, numéro de téléphone fixe ou de téléphone mobile, données relatives aux commandes passées via notre e-shop, données relatives aux éventuels retours, adresse IP, votre navigateur internet ou type d'ordinateur, les références des éventuels codes promotionnels utilisés dans notre e-shop.
6. Les données bancaires liées au paiement des commandes sont exclusivement collectées et traitées par notre prestataire de services Stripe.
7. L'Entreprise se réserve le droit de communiquer avec l'Acheteur à des fins commerciales uniquement en son nom.
8. L'Acheteur peut à tout moment signaler par voie électronique à l'Entreprise sa décision de ne plus être sollicité pour des raisons commerciales.
9. L'Entreprise s'engage à répondre aux demandes de modification ou de suppressions de données de l'Acheteur dans un délai maximum de 1 mois à dater de la demande de ce dernier.

## Article 18 - Création du Compte Client

1. Pour créer son compte client l'Acheteur remplit le formulaire mis à sa disposition. Ce formulaire comporte des informations « obligatoires » qui sont des champs requis signalés par un astérisque (\*) car nécessaires à l'identification de l'Acheteur (notamment son adresse e-mail et un mot de passe).

Ce formulaire comporte également des informations « facultatives » que l'Acheteur n'est pas obligé de compléter pour passer commande sur l'e-shop (les informations non signalées par une étoile). A l'issue de son inscription l'Acheteur recevra un courrier électronique automatique de confirmation de création de son compte client.

1. Le mot de passe choisi par l'Acheteur est personnel et confidentiel. Il lui permettra de s'identifier ultérieurement sur le site et, par exemple, de ne pas devoir remplir ses coordonnées à chaque commande via l'e-shop.
2. En cas de mot de passe oublié, l'Acheteur pourra demander un nouveau mot de passe en cliquant sur l'onglet « Mot de passe oublié » dans la rubrique « Se connecter ».
3. Les informations communiquées restent la propriété et la responsabilité de l'Acheteur qui à tout moment peut les modifier ou en demander la radiation conformément au Règlement sur la Protection des Données (RGPD).

## Article 19 - Acceptation des conditions générales de vente

1. Toute commande de marchandise ou service effectuée sur l'e-shop [www.drinks-online.be](http://www.drinks-online.be) emporte l'acceptation préalable et sans réserve par l'Acheteur des présentes conditions générales de vente.

2. Cette acceptation est matérialisée par le fait de cocher la mention « *J'accepte les Conditions Générales de Vent* » lors de la commande en ligne.
3. **Les conditions générales de vente sont à la disposition de l'Acheteur sur le site [www.drinks-online.be](http://www.drinks-online.be)** Une version papier de celles-ci peut également être expédiée par courrier électronique ou postal sur simple demande auprès du service à la clientèle de Stéphane Jullien. [stephane.jullien@live.be](mailto:stephane.jullien@live.be) ou Stéphane Jullien 2, rue des Prisonniers à 6440 Froidchapelle.
4. Les conditions générales de vente applicables à la commande sont celles en vigueur au jour de la validation de la commande sur l'e-shop du site [www.drinks-online.be](http://www.drinks-online.be)
5. Les conditions générales de vente sont susceptibles de faire l'objet de modifications et mises à jour. Il revient à l'Acheteur de prendre connaissance des conditions générales de vente à chaque commande qu'il passe.

**FIN DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE.**