

Conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente décrivent le service de commande en ligne et de retrait-express proposé par Le Croquant et accessible via le site .

Les présentes Conditions Générales de Vente concernent toute commande d'un ou plusieurs produits, formules passée par le Client sur le site .

La commande en ligne sur est réservée aux clients âgés d'au moins 15 ans et 18 ans pour les produits contenant de l'alcool à la date de passation de la commande.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment. Dans tous les cas, les CGV applicables seront celles figurant sur à la date de la Commande par le site.client. Les présentes CGV prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par Le Croquant.

Les produits

Les produits proposés par Le Croquant choisi par le client sont ceux qui figurent sur le jour de la commande, dans la limite toutefois des stocks disponibles.

Les produits présentés à la vente sont susceptibles d'être modifiés ou supprimés par Le Croquant sans aucun préavis. Les photographies et illustrations présentées en ligne ne sont que des suggestions de présentation.

Garantie légale

Vous bénéficiez d'une garantie légale de deux ans lorsque vous commandez des produits en ligne sur notre boutique. Cette garantie prévoit que Le Croquant vous dédommagera de tout défaut de conformité existant au moment du retrait en Click & Collect ou de la livraison de votre commande sur . Toute réclamation concernant les défauts de conformité doit être formulée par écrit endéans 2 mois calendrier à compter du jour du constat du défaut concerné, sous peine d'annulation du droit d'instituer une telle réclamation. Cette garantie ne s'applique pas si les défauts sont dus à l'usure normale du produit ou à une utilisation anormale de celui-ci.

Droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours calendriers à compter de la date de prise de possession du Produit conformément à l'article VI.47 à VI.53 du Code de droit économique. Le droit de rétractation ne s'applique cependant pas si vous avez commandé des biens qui se détériorent rapidement ou qui sont rapidement périssables (viande, poisson, fromage, produits laitiers, etc.). Il ne s'applique pas non plus si votre commande concerne des articles qui seront confectionnés ou personnalisés selon les spécifications du consommateur.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux personnes morales ni aux produits achetés à des fins professionnelles par une personne physique. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous informer, par une déclaration sans équivoque, de votre décision de révoquer le contrat. Vous pouvez vous servir à cette fin du formulaire type de révocation à nous faire parvenir notamment par recommandé au siège social de l'entreprise.

<https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Ventes/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>

Le client dispose d'un délai de quatorze jours calendriers pour restituer à Le Croquant les Produits à compter de la date où il a manifesté son souhait d'exercer son droit de rétractation. Le client doit rapporter les Produits à Le Croquant, via la méthode de renvoi convenue au préalable avec Le Croquant.

Nous vous invitons à nous renvoyer Les Produits emballés et dans leur état d'origine. Les Produits ainsi que leurs emballages, notices ou accessoires, ne doivent pas, de préférence, présenter de trace d'utilisation, de salissure ou de détérioration sans quoi votre responsabilité pourra être retenue en cas de dépréciation. Le Croquant s'engage à rembourser le client dans un délai de quatorze jours calendriers à compter de la notification de la volonté du consommateur de se rétracter et au plus tard au jour de la réception des Produits selon le même mode de paiement que celui utilisé par le client.

En application du droit de rétractation, le remboursement comprendra les frais de livraison initiaux, mais excluant les frais de renvoi qui seront à charge du consommateur.

Création d'un compte

Pour commander, le client doit créer un compte qui lui permettra notamment d'accéder à l'historique de ses commandes et de télécharger ses factures.

Lors de son inscription, le client choisit un identifiant et un mot de passe.

Il appartient au client de garder ses informations strictement confidentielles et de ne pas les communiquer à des tiers, afin d'éviter autant que possible tout risque d'intrusion de son compte et la passation de commandes à son insu par des personnes non autorisées. Le Croquant ne saurait être tenu responsable de toute utilisation du compte du client par un tiers qui aurait eu accès à son identifiant et à son mot de passe de quelque manière que ce soit.

Lors de son inscription, certaines données obligatoires seront demandées au client et notamment son nom, prénom, numéro de téléphone portable et adresse email.

En cas de perte ou d'oubli par le client de son mot de passe, le client aura la possibilité de cliquer de demander à recevoir un nouveau mot de passe à l'adresse électronique préalablement renseignée.

Passation des commandes

Le client peut sur accéder et effectuer les opérations suivantes :

- Créer un compte ou se connecter sur son compte avec son identifiant et son mot de passe
- Effectuer sa commande en sélectionnant des produits,
- Indiquer l'heure de retrait,
- Valider sa commande après avoir vérifié le récapitulatif de sa commande,
- Effectuer en ligne le paiement de sa commande
- Se rendre directement chez Le Croquant muni impérativement de son numéro de Commande.

Le Croquant envoie ensuite au client une confirmation de la commande enregistrée sur par courrier électronique avec un numéro et un

récapitulatif de la commande. La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande entraînent l'acceptation par le client des présentes CGV, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de toutes autres conditions. Le client devra impérativement retirer chez Le Croquant sa commande à la date et à l'heure indiquées lors de sa validation sur . Il appartient donc au client de vérifier les heures de fermeture de Le Croquant. Les horaires du service de commande en ligne sont disponibles sur au moment où le Client valide sa commande. Il est précisé que certaine préparation de commande peut être effectuée avant la présentation du client pour retirer sa Commande.

Preuve de la commande

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande valideront le paiement de l'intégralité de ladite Commande. Le Croquant procédera à l'archivage des bons de commandes et des factures sur un support fiable et durable, constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code Civil. Les registres informatisés de Le Croquant seront considérés par Le Croquant et le client comme preuve des communications, des commandes, des paiements et des transactions intervenus entre les parties.

Retrait des produits

Le retrait des produits dans Le Croquant ne peut se faire qu'à la date et heure de retrait spécifié lors de la commande. Les horaires du service de commande en ligne où le client souhaite retirer sa commande sont disponibles sur . Le client devra retirer ses produits en se munissant de son numéro de commande et figurant sur l'email de confirmation de sa commande. Le client ne pourra retirer ses produits qu'avec son numéro de Commande figurant sur l'email. Le Vendeur remettra au client un ticket de caisse et pourra lui demander de signer son double comme preuve de retrait. En cas de non retrait d'une commande par le client, le prix de la commande sera facturé au client et la commande ne pourra pas être annulée. Il est rappelé qu'aucune livraison ne sera faite par le Vendeur.

Frais de service Digicommerce

Digicommerce perçoit un frais de service à des fins de maintenance et améliorations de la plateforme de commande en ligne. Ces frais sont applicables aussi bien pour le paiement en ligne, le paiement par compte crédit et le paiement en comptoir ou à réception et peuvent évoluer en fonction du contexte économique.

Réclamations

Toute question ou réclamation sur le fonctionnement du site devra être faite par courrier à l'adresse suivante : Le Croquant - 4 Rue Grande Duchesse Charlotte - 9530 - Wiltz

Prix

Les prix figurants sur les pages de commande en ligne sont des prix TTC (toutes taxes comprises) en euro tenant compte de la TVA applicable au jour de la commande. Le Croquant se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant le jour de la commande sera le seul applicable.

Modalités de paiement de la commande

Les commandes effectuées sur sont payables en utilisant les moyens de paiement proposés par Le Croquant (cartes bancaires, compte crédit, espèces, ticket restaurant, ...). Les paiements sont réalisés par le biais d'un système fiable et sécurisé de paiement. Le Croquant garantit la préservation du caractère confidentiel des numéros de carte bancaire par des procédures de protection et de cryptologie.

Responsabilité

Le Croquant, dans le processus de vente en ligne, n'est tenu que par une obligation de moyens. Le Croquant ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature tant matériels qu'immatériels qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation de l'identifiant ou du mode opératoire de passation de commande. La responsabilité de Le Croquant ne pourra être engagée pour un risque inhérent à l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service ou tout autre risque assimilé.

Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées sur sont soumises à la politique de protection des données personnelles de Le Croquant.

Mineurs

Conformément aux dispositions de l'article L3342-1 du Code de la Santé Publique modifié par la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009, la vente d'alcool à des mineurs de moins de dix-huit (18) ans est interdite. Par conséquent, l'achat de tout produit à base d'alcool lors de la commande, est formellement interdit aux mineurs de moins de dix-huit (18) ans. A cette occasion, une pièce d'identité pourra être demandée au client lors du retrait de sa commande en cas de doute.

Indivisibilité

La nullité d'une des clauses du présent contrat en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice n'entraînera pas la nullité des présentes CGV.

Règlement des litiges

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. En cas de litige, le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Limitation de responsabilité

L'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions d'utilisation et s'engage à les respecter.

L'utilisateur du site internet reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser ce site.

L'utilisateur du site internet reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique utilisée ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

Le Croquant met tout en œuvre pour offrir aux utilisateurs des informations et/ou des outils disponibles et vérifiés mais ne saurait être tenu pour responsable des erreurs, d'une absence de disponibilité des fonctionnalités et/ou de la présence de virus sur son site.

Le Croquant ne saurait être responsable de l'accès par les utilisateurs via les liens hypertextes mis en place dans le cadre du site internet en direction d'autres ressources présentes sur le réseau.

Ce site ne saurait être tenu pour responsable des erreurs rencontrées sur le site, problèmes techniques, interprétation des informations publiée et conséquences de leur utilisation. En conséquence, l'utilisateur reconnaît utiliser ces informations sous sa responsabilité exclusive.

Dispositif spécifique de médiation des litiges de consommation pour les utilisateurs consommateurs

Le Croquant met à la disposition de ses utilisateurs contractant en qualité de consommateur un dispositif de médiation des litiges de consommation relatifs aux Services offerts par Le Croquant en Belgique ou aux présentes Conditions en vue de leur résolution amiable.

Conformément au droit des consommateurs, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution d'un contrat de vente et/ou de prestation de services par Le Croquant n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès du service client de Le Croquant, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 Paris, France, soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisie en ligne à l'adresse suivante <http://www.anm-conso.com> Le consommateur peut aussi se rendre sur le site de la plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne mise à disposition par la Commission Européenne en application du Règlement (UE) n°524/2013 du 21 mai 2013. <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Informations complémentaires

Ce service de commande en ligne est fourni par la société Digicommerce Benelux Sprl.

Le contenu de cette boutique est fourni entièrement par la société Le Croquant.

Pour tout règlement de litige, le consommateur a le droit de consulter <http://ec.europa.eu/odr>.
