

Conditions générales de vente

Mise à jour le 18 Octobre 2018

Téléchargez nos Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales (les « CGV ») régissent la vente des produits présentés sur le site www.vertbaudet.be (le "Site Internet") par la société VERTBAUDET, société par actions simplifiée de droit français, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 397.555.327, dont le siège social est au 216 rue Winoc Chocqueel – 59200 TOURCOING - France, numéro de TVA intracommunautaire FR68397555327 (ci-après dénommée "Vertbaudet").

Vous pouvez nous contacter :

- Pour passer commande, votre suivi de commande et le service après-vente : au +33 320 76 97 50 (coût d'un appel international + surcoût éventuel selon opérateur). Les hôtessees de Vertbaudet sont à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 18h00.
- Soit par email à l'adresse suivante : SServiceWebVB.com@cyvbgrou.com

La société Vertbaudet exploite, sous la marque et l'enseigne Vertbaudet, une activité de ventes d'articles essentiellement destinés au marché du bébé et de l'enfant, de la future maman, de la périculture, ainsi que de la décoration et d'aménagement de la chambre d'enfants.

1. L'offre
2. Les prix
3. La commande
4. Le paiement
5. La livraison
6. Remboursement/Échange (droit de rétractation)
7. Spécificités à l'égard des produits personnalisés
8. Les garanties légales
9. Environnement
10. Données nominatives
11. Propriété intellectuelle
12. Intégralité
13. Responsabilité
14. Règlement des litiges

PRÉAMBULE

Les présentes CGV sont conclues entre Vertbaudet et toute personne physique non commerçante souhaitant effectuer un achat via le Site Internet (le « Client »).

Les commandes ne peuvent être passées qu'entre Vertbaudet et toute personne physique non commerçante majeure (âgée d'au moins 18 ans).

Les présentes CGV régissent la vente de l'ensemble des produits présentés sur le Site Internet (ciaprès les "Produits").

L'expédition des Produits (ou la fourniture de services liés aux Produits) ne pourra territorialement s'effectuer qu'en Belgique.

Vertbaudet se réserve tout droit de modifier les CGV à tout moment. Cependant, ces nouvelles CGV s'appliqueront uniquement aux commandes passées après leur mise en ligne.

1. L'OFFRE

Toute commande vaut acceptation des prix et description des Produits disponibles à la vente. Les articles vendus sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude. Si malgré toutes nos précautions des erreurs minimales se produisaient, nous ne pourrions en aucun cas être engagés pour ce fait. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties mentionnées à l'article 7 (les frais de retour seront alors à la charge de Vertbaudet).

Par ailleurs, nous pourrions, du fait de nos fournisseurs, être amenés à vous livrer un article dont la composition est légèrement différente de celle décrite mais en tout état de cause de qualité égale ou supérieure à l'article commandé. Si cet article livré ne vous convenait pas, vous bénéficiez bien sûr également de la garantie légale de conformité.

Nos offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles.

2. LES PRIX

Les prix des Produits indiqués sur le Site Internet sont valables pour la durée de mise en ligne.

Les prix des Produits sont indiqués en Euros toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA et des éventuelles réductions applicables au jour de la commande. Les prix des Produits s'entendent hors participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande (selon montant en vigueur, voir article 5). Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits présents sur le Site Internet et sur les différents supports de vente.

3. LA COMMANDE

3.1 Identification préalable du Client

Pour passer une commande, vous devez vous identifier avec votre adresse email ou votre numéro de Client et votre mot de passe. Pour toute première commande, vous devrez suivre une procédure de création de compte indiquée sur le Site Internet. Le numéro de Client est personnel. Toute perte ou oubli devra être dénoncé au Service Clients de Vertbaudet en téléphonant au +33 320 76 97 50 (coût d'un appel international + surcoût éventuel selon opérateur). Les hôtesses de Vertbaudet sont à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 18h00 (hormis les 25 décembre, 1er janvier et 1er mai).

3.2 Enregistrement et validation de la commande

Une fois que vous avez choisi tous les Produits que vous souhaitez commander, vous devrez choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement. Cette dernière étape formalisera le contrat de vente entre Vertbaudet et vous.

La validation de la commande vaut acceptation expresse des CGV.

Vertbaudet accusera réception de la commande par l'envoi d'un e-mail sous quarante-huit (48) heures (sauf commande passée les vendredis, samedis, dimanches et jours fériés, heures françaises). Vous avez également la possibilité d'imprimer un récapitulatif de commande directement sur le Site Internet.

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, vous en serez informé par e-mail. L'annulation de la commande de ce Produit sera alors effectuée.

Néanmoins, dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur votre compte, Vertbaudet se réserve le droit de bloquer la commande du Client jusqu'à la résolution du problème.

- Pour toute question relative au suivi de votre commande, merci d'appeler au +33 320 76 97 50 (coût d'un appel international + surcoût éventuel selon opérateur). Les hôtesse de Vertbaudet sont à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 18h00 (hormis les 25 décembre, 1er janvier et 1er mai).

Conservez le bon de livraison joint à votre colis, il vous servira en cas d'échange ou de remboursement.

4. LE PAIEMENT

Par carte bancaire (Carte Maestro, Visa, Mastercard, Eurocard, Bancontact, Mister Cash)

Les éventuels frais liés à l'utilisation d'une carte bancaire étrangère sur le Site Internet seront à la charge du Client. Ce dernier est donc invité à se rapprocher de son établissement bancaire afin de se renseigner sur les éventuels frais et/ou commissions de change applicables.

Votre compte sera débité au fur et à mesure de l'envoi des Produits. En cas de produits différés ou épuisés, le débit ne sera effectué que pour le montant des produits effectivement facturés et livrés ; le débit du montant de la commande pourra alors être effectué en plusieurs fois selon les différentes dates de livraison de vos produits.

Afin d'assurer la sécurité des paiements, Vertbaudet utilise le service de paiements sécurisés d'un prestataire : OGONE. Ce service intègre la norme de sécurité SSL3.0. (Les données confidentielles sont cryptées sur le serveur OGONE et ne sont à aucun moment transmises sur le serveur informatique Vertbaudet). OGONE assure ainsi la plus grande sécurité aux données concernant les moyens de paiement de nos clients. Votre demande de paiement est routée en temps réel sur le gestionnaire de télépaiement sécurisé OGONE qui procède aux diverses vérifications pour éviter les abus et les fraudes.

Lors de la validation de votre commande, vous devrez indiquer votre numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et son cryptogramme. Les coordonnées de la carte bancaire seront alors conservées sous format crypté jusqu'au paiement effectif de la commande, par le biais de notre prestataire de paiement OGONE et jusqu'à l'expiration du délai de votre droit de retour, afin de pouvoir vous rembourser par crédit de votre compte. Les données relatives aux cartes bancaires communiquées lors de vos commandes ne sont utilisées par OGONE qu'aux seules fins de réalisation de la transaction. De même en cas d'option pour le paiement différé ou report, vos coordonnées bancaires seront conservées de la même manière par OGONE jusqu'à la date de paiement prévue.

Par ailleurs, vous pouvez choisir de sauvegarder/mémoriser les informations relatives à votre carte bancaire pour ne pas avoir à les ressaisir à chaque commande. Votre numéro de carte bancaire apparaît dans sa totalité lors de la saisie mais seuls les cinq (5) derniers chiffres seront visibles dans votre compte Client, les autres étant masqués pour des raisons de sécurité.

Conformément aux dispositions de la loi du 9 juillet 2001 fixant certaines règles relatives au cadre juridique pour les signatures électroniques et les services de certification, la transmission en ligne de votre numéro de carte et la validation finale de votre commande valent preuve pour l'intégralité de la commande et l'exigibilité des sommes dues en règlement de cette demande.

Dans le cas d'une utilisation frauduleuse de votre carte, vous êtes invité à contacter immédiatement après le constat de cette utilisation, le Service Client au +33 320 76 97 50 (coût d'un appel international + surcoût éventuel selon opérateur). Les hôtes de Vertbaudet sont à votre disposition du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 18h00 (hormis les 25 décembre, 1er janvier et 1er mai).

Avec votre compte PAYPAL :

En choisissant le paiement via PayPal, le Client sera automatiquement dirigé sur son compte PayPal. Une fois le paiement Paypal validé, le Client pourra terminer sa commande sur le Site Internet.

5. LA LIVRAISON

Seules les commandes avec adresses de facturation et de livraison en Belgique sont prises en compte sur le Site Internet.

Pour chaque commande, il vous est demandé une participation forfaitaire aux frais de traitement de la commande (port, emballage, confection du colis), d'un montant de 4,90 €, qui est communiquée dans l'étape "Panier" lors du passage de la commande en ligne.

La participation est due une seule fois par commande même si celle-ci est livrée en plusieurs colis.

Pour les Produits livrés non montés, le montage reste à la charge du Client. Ce dernier met lui-même en service le matériel en se conformant aux consignes de mise en service comprises dans la notice d'utilisation.

La livraison des Produits pourra s'effectuer :

- **En Relais Kiala: sous trois jours ouvrés**

Une liste de Relais Kiala vous sera alors proposée. Les Points Kiala, ce sont plus de 870 commerces de proximité. Pour connaître votre Relais Kiala le plus proche, <https://www.kiala.be/locate-and-select>. Le colis reste à disposition pendant dix (10) jours. Passé ce délai, il sera retourné à Vertbaudet.

- **En livraison à domicile : livré par bpost, chez vous ou à une autre adresse, sous trois jours ouvrés**

- Vous voulez être livré(e) chez un(e) ami(e), un(e) voisin(e), sur votre lieu de vacances ? Rien de plus facile... il suffit de le préciser lors de votre commande : Vertbaudet livre votre colis à l'adresse de votre choix en Belgique.

6. REMBOURSEMENT/ÉCHANGE (DROIT DE RÉTRACTATION)

Tous les Produits livrés peuvent faire l'objet d'un remboursement excepté ceux exclus par la loi, par exemple les Produits ayant fait l'objet d'une personnalisation sur votre demande (pour plus de détails, voir article 7). Les Produits ne doivent pas avoir été portés, lavés ou endommagés et doivent être retournés intacts dans leur emballage d'origine avec leurs éventuels accessoires, manuels d'utilisation et autre documentation.

6.1 Droit de rétractation

Tous les Produits peuvent faire l'objet d'une rétractation, excepté ceux exclus par la loi à l'article VI.53 du Code de droit économique, par exemple les Produits ayant fait l'objet d'une

personnalisation sur votre demande, les Produits ayant été descellés et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène (ex : collants portés), etc.

Vous disposez de 15 jours à compter de la réception du dernier colis de votre commande pour nous notifier votre souhait de rétractation en nous retournant par courrier libre ou [par email](#) le formulaire de rétractation [Cliquer ici pour télécharger le formulaire de rétractation en ligne](#). Vous disposez de 15 jours supplémentaires à compter de l'envoi de la notification de retour (soit 30 jours à compter de la réception du dernier article de votre commande), pour nous retourner un produit de votre commande, selon les dispositions ci-dessous. Même si vous ne nous avez pas notifié votre souhait de retour (via les moyens mentionnés ci-dessus), Vertbaudet acceptera néanmoins de reprendre votre produit, dès lors qu'il nous est retourné dans les 30 jours à compter de la livraison du dernier colis de votre commande.

Vous pouvez retourner le Produit accompagné du bon de livraison dont le verso devra être dûment rempli (à glisser dans le colis) :

- Soit en déposant gratuitement le Produit directement dans un Relais Kiala. Pour connaître votre Relais Kiala le plus proche : <https://www.kiala.be/locate-and-select>.
- Soit en déposant gratuitement le Produit directement dans un centre Bpost.

Vertbaudet s'engage alors à vous rembourser, sous réserve du respect des conditions ci-dessus mentionnées, les sommes dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la preuve de l'envoi du colis à notre attention ou de la réception du colis par nos soins (la première de ces deux dates étant retenue).

Les preuves d'envoi acceptées, sont :

- Le coupon de dépôt, en Relais Kiala ou
- les récépissés, tamponnés et datés de bpost, de dépôts de colis suivis

Le remboursement sera effectué via le moyen de paiement de la commande retournée.

Ainsi, si la commande de Produits a été réglée :

- Par Paypal, et que le compte Paypal est toujours actif, le remboursement de vos retours sera effectué sur ce compte Paypal.
- Par carte bancaire et que la carte bancaire est encore valide, votre remboursement de vos retours se fera directement par crédit sur le compte bancaire attaché à cette carte.
- Par carte bancaire et que la carte bancaire n'est plus valide, votre remboursement de vos retours se fera directement par chèque libellé à votre nom.

Pour aider Vertbaudet à mieux servir les clients, il vous est demandé à ces derniers d'indiquer sur leur bon d'échange le motif du retour.

6.2 Échange

Vous disposez également d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception des Produits pour demander un échange.

Si la nouvelle commande est d'un montant supérieur à celle échangée, vous devrez payer le reliquat à la demande. A l'inverse, si le montant de l'échange est inférieur au montant initial, vous serez remboursés selon les modalités figurant à l'article 6.1. Remboursement.

Vous pouvez retourner le Produit pour l'échange en déposant le Produit directement dans votre Relais Kiala ou centre Bpost lorsque vous récupérez votre nouvelle commande.

7. SPÉCIFICITÉS À L'ÉGARD DES PRODUITS PERSONNALISÉS

Les Produits personnalisés à la demande du Client sont exclus des dispositions relatives au droit de rétractation. Ils ne sont ni repris, ni échangés, hormis le cas de mise en jeu de la garantie des vices affectant la chose vendue (Article « Garanties légales »).

En transmettant à Vertbaudet la personnalisation textuelle à ajouter sur le Produit personnalisable, le Client s'engage à ce que les termes transmis soient exempts de droits des tiers (droits de propriété intellectuelle), de telle sorte que Vertbaudet ne puisse pas voir sa responsabilité engagée à quelque titre que ce soit.

En outre, le Client s'engage à ne pas demander la personnalisation du Produit par l'apposition de termes pornographiques, pédophiles, violents, obscènes, diffamatoires ou de nature à porter atteinte à la dignité humaine.

Vertbaudet se réserve le droit de refuser toute demande de personnalisation contraire au présent article.

En tout état de cause, toute violation aux droits de tiers ou aux dispositions éthiques susmentionnées engagera la responsabilité exclusive du Client ; Vertbaudet se dégageant de toute responsabilité à cet égard.

Enfin, il est précisé au Client que Vertbaudet n'effectue aucun contrôle quant à l'orthographe et la grammaire du texte transmis par le Client.

8. LES GARANTIES LÉGALES

Si malgré nos précautions, un de vos articles arrivait abîmé ou si une pièce venait à manquer lors de la livraison, il vous suffit de nous le signaler, nous vous ferons parvenir la pièce à changer ou manquante.

8.1 Garanties légales

Pour tous vos achats, vous bénéficiez de la garantie légale de conformité (articles 1649 bis et suivants du Code civil) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), permettant aux clients de renvoyer les Produits livrés défectueux ou non conformes.

Garantie légale de conformité

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ;
- pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article 1649quinquies du Code civil ;
- êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit
Durant les 6 mois suivant la délivrance du Produit.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie (voir article 9.2).

Garantie des vices cachés :

Vous pouvez décider de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

8.2 Pièces détachées

La durée de la disponibilité des pièces détachées de nos Produits est égale à 6 mois.

Pour les Produits sous garantie commerciale des fabricants, la durée de la disponibilité des pièces est égale à la durée de ladite garantie commerciale, dans la limite des stocks disponibles.

9. ENVIRONNEMENT

9.1 Appareil électrique et électronique

Lorsque le Client achète un appareil électrique ou électronique sur le Site Internet, Vertbaudet s'engage à reprendre gratuitement l'ancien appareil du même type, en état de propreté, débranché et pouvant être manipulé sans danger.

9.2 REACH

Pour toute question relative à la norme Européenne REACH, veuillez nous contacter : par courrier à l'adresse suivante : Vertbaudet, Service Correspondance 216, rue Winoc Chocqueel, 59200 Tourcoing- France.

9.3 Tri sélectif



Le logo Triman apposé sur un produit signifie que ce dernier est soumis à une consigne de tri, et qu'il doit être jeté dans un container de recyclage. Il va être apposé sur l'ensemble des produits de consommation qui sont collectés par des éco-organismes et dont la « recyclabilité » est assurée, et notamment catalogues papiers, prospectus commerciaux ainsi que les équipements d'ameublements, les textiles ou encore les chaussures. Ils doivent donc être triés par vos soins.

Le Triman peut figurer sur les produits ou sur l'emballage, la notice ou tout autre support y compris dématérialisé.

Les piles, accumulateurs usagés, déchets d'équipements électriques et électroniques sont également soumis à des consignes de tris, mais ont des marquages spécifiques.

10. DONNÉES NOMINATIVES

Lors de la commande, les données nominatives feront l'objet d'un traitement informatique.

Le Client est invité à se reporter à l'onglet « [Vie Privée / Cookies](#) » du Site Internet pour obtenir toutes les informations relatives à ce point.

11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site Internet, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. De même, les marques, logos, dessins et modèles figurant sur le Site Internet sont la propriété exclusive de Vertbaudet. Leur divulgation ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque des dites marques et éléments distinctifs protégés par le droit d'auteur. Ils ne peuvent donc être utilisés sous peine de contrefaçon.

Ainsi, aucun des documents provenant du Site Internet ne peut être copié, reproduit, publié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit.

Cependant, il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour votre utilisation personnelle et uniquement à des fins non commerciales, à condition que vous ne modifiez pas les informations contenues et que vous conserviez intacts tous les copyrights et autres mentions de propriété. La modification de ces documents ou leur utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de Vertbaudet. La modification de ces documents ou leur utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de Vertbaudet.

Si vous disposez d'un site Internet à titre personnel et que vous désirez placer, pour un usage personnel, sur votre site un lien simple renvoyant directement à la page d'accueil du Site Internet,

vous devez obligatoirement en demander l'autorisation à Vertbaudet. Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention implicite d'affiliation.

En revanche, tout lien hypertexte renvoyant au Site Internet et utilisant la technique du framing ou du in-line linking est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande de Vertbaudet.

12. INTÉGRALITÉ

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des CGV serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes CGV.

13. RESPONSABILITÉ

Vertbaudet a pour toutes les étapes de prise de commande ainsi que pour les étapes postérieures à la conclusion du contrat de vente une obligation de résultat.

Ainsi Vertbaudet s'engage à décrire avec la plus grande exactitude les produits vendus sur le Site Internet. En revanche, la responsabilité de Vertbaudet ne pourrait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat soit à un cas de force majeure.

Vertbaudet ne pourra voir sa responsabilité engagée pour les inconvénients et dommages relatifs à l'utilisation du réseau Internet tels notamment une rupture dans le service, la présence de virus informatiques ou intrusions extérieures ou plus généralement tous cas qualifiés de force majeure.

Le Site Internet est conforme à la législation belge, et en aucun cas, Vertbaudet ne donne de garantie de conformité à la législation locale qui vous serait applicable, dès lors que vous accédez au Site Internet à partir d'autres pays.

14. RÈGLEMENT DES LITIGES

14.1 Plaintes et différends éventuels

Pour toute réclamation relative à votre commande, merci de nous contacter :

- par téléphone au +33 320 76 97 50 (coût d'un appel international + surcoût éventuel selon opérateur) du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 18h00 (hormis les 25 décembre, 1er janvier et 1er mai).
- par email à l'adresse suivante : SServiceWebVB.com@cyvbgroup.com
- par courrier VERTBAUDET - Service Clientèle – 216 rue Winoc Chocqueel – 59200 Tourcoing France.

Tous différends sont soumis au droit belge.

Conformément aux dispositions du Code de droit économique concernant le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, Vertbaudet adhère au Comité du Contentieux de l'asbl Be Commerce dont les coordonnées sont les suivantes : Wetenschapspark 1, lab 1, Campuslaan, 3590 Diepenbeek - <https://www.becommerce.be>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Vertbaudet, le Comité du Contentieux peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Comité du Contentieux : <https://www.becommerce.be/fr/consommateurs/questions/mediation-en-matiere-de-plaintes>

Vous pouvez également présenter votre réclamation sur la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

La Commission Européenne transfèrera votre réclamation aux médiateurs nationaux compétents.

Enfin, vous pouvez contacter le Centre Européen des Consommateurs (rue de Hollande, 13 – 1060 BRUXELLE, email info@cecbelgique.be, site web : <http://www.cecbelgique.be>)

14.2 Loi applicable et compétence juridictionnelle

A défaut de solution amiable, toute action judiciaire sera portée devant les tribunaux compétents du lieu du domicile du défendeur

Les présentes Conditions Générales de Vente, qui régissent tout achat par un consommateur sur le présent Site Internet, sont soumises à la loi belge.

Par ailleurs, VERTBAUDET adhère au Code de Conduite du Label de Qualité BeCommerce. Vous pouvez trouver une copie de ce Code de Conduite sur le site <https://www.becommerce.be>.

Le Site Internet est conforme à la législation belge, et en aucun cas, VERTBAUDET ne donne de garantie de conformité à la législation locale qui vous serait applicable, dès lors que vous accédez au Site Internet à partir d'autres pays.