



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### 1. ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

- 1.1. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la société PATISSERIE WITTAMER et CO (« **Le Vendeur** »), société anonyme, inscrite à la B.C.E. sous le numéro 402.838.921, ayant son siège social établi à Place du Grand Sablon 12, 1000 BRUXELLES auprès d'acheteurs majeurs non professionnels et professionnels (« **Les Clients ou le Client** »), désirant acquérir les produits (« **Les Produits** ») proposés à la vente par le Vendeur en magasin, par téléphone, par mail ou sur le site Internet [www.wittamer.com](http://www.wittamer.com) (« **le Site Internet** ») par le biais de ses catalogues ou figurant sur la boutique en ligne (« **Webshop** »). Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des Produits proposés à la vente par le Vendeur et commandés par les Clients. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, sauf dérogation formelle et expresse de la part du Vendeur. L'acceptation par le Vendeur de conditions dérogeant à celles libellées ci-après ne pourra en aucun cas être interprétée par les Clients comme étant une dérogation générale aux présentes Conditions applicables à toutes les ventes antérieures et ultérieures entre le Vendeur et le Client. Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le Site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.
- 1.2. Les caractéristiques principales des Produits sont présentées en magasin, sur nos catalogues ainsi que sur le Site Internet. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client. Les photographies et informations présentées sur les catalogues ou sur le Site Internet ne sont pas contractuelles et ne sauraient en aucun cas engager la responsabilité du Vendeur. En cas de divergence entre ces photographies et informations d'une part, et le ou les Produit(s) choisis par le Client d'autre part, le Vendeur ne saurait en être tenu pour responsable. Le Vendeur se réserve le droit de modifier la composition des Produits en fonction des aléas liés aux approvisionnements de matières premières et/ou en vertu du principe de précaution. Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.
- 1.3. Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées dès lors lorsqu'il nous confie une commande verbale, écrite, par e-mail ou via le Webshop en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ainsi que des conditions générales d'utilisation du Site Internet.
- 1.4. Le fait pour le Client de n'avoir pas reçu les présentes Conditions Générales dans sa langue maternelle ne le dispense aucunement de leur application.
- 1.5. Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la commande du Client est celle en vigueur sur le Site internet à la date de passation de la commande ou figurant en annexe de nos factures.
- 1.6. Le passage d'une commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

- 1.7. Le renseignement des informations nominatives collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour le traitement et la livraison des commandes ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles. Le défaut de renseignement implique le rejet automatique de la commande. Le Vendeur s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations communiquées par ses Clients. Celles-ci ne seront utilisées qu'à des fins de gestion interne, c'est-à-dire afin de gérer les commandes, la facturation, le service, la solvabilité, le marketing ou la publicité personnalisée sans que cette énumération ne soit limitative. Elles peuvent toutefois être communiquées aux organismes liés contractuellement avec le Vendeur pour leur propre prospection commerciale.

Le Vendeur s'engage à respecter les principes de la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 5 septembre 2018, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de portabilité de l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à :

**PATISSERIE WITTAMER ET CO SA**  
**Bureau RGPD**  
**Place du Grand Sablon 12**  
**1000 Bruxelles**  
**Belgique**

### 2. ARTICLE 2 - COMMANDES

Les Produits proposés par le Vendeur étant des denrées alimentaires, susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement, le Client ne dispose pas du droit de rétractation.

#### 2.1. Commandes en magasin, par téléphone ou par mail

Pour passer une commande à l'exception des commandes en ligne sur le Webshop, le client doit venir soit en magasin, soit téléphoner au **00 32 (0)2 512 37 42**, soit envoyer un e-mail à l'adresse [commande@wittamer.com](mailto:commande@wittamer.com) et indiquer les articles souhaités ainsi que ses coordonnées de contact, à savoir le nom du Client et le lieu et la date souhaitée pour la livraison ou le retrait.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après émission d'un Bon de Commande par le Vendeur (« **Le Bon de Commande** ») en magasin ou l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par courrier électronique.

Toute commande supérieure à 40 euros TVAC ne sera considérée comme définitive qu'après encaissement par le Vendeur de l'intégralité du prix. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du Client, le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le destinataire.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Toute commande doit être faite au minimum 24 heures avant le jour d'enlèvement ou de livraison choisi par le Client. En cas de commande impliquant des prestations importantes (banquets, réceptions, pièces montées, ...), le délai peut être plus long, le Vendeur se réservant le droit de déterminer les prestations ayant un caractère d'importance.

## 2.2. Commandes sur le Webshop

Lors de la première commande sur le Webshop, un nom d'utilisateur et un mot de passe sont choisis par le Client. Le nom d'utilisateur et le mot de passe valent preuve de l'identité du Client et l'engagent sur toute commande passée par lui. Le Client est seul responsable de son identifiant et de son mot de passe et supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de toutes utilisations par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci, à moins qu'il ne démontre que la connaissance de cet identifiant et de ce mot de passe résulte d'une faute du Vendeur. En cas d'oubli de son mot de passe ou de son identifiant, le Client dispose sur le Site Internet d'une fonction lui permettant de retrouver son identifiant et de choisir un nouveau mot de passe.

Les Produits présentés sur le catalogue du Webshop ne peuvent en aucun cas faire l'objet de demande de modifications de leur composition ou de leur présentation.

Le Client s'interdit de revendre les Produits issus du Webshop, sa commande étant obligatoirement destinée à un usage personnel ou à l'usage personnel de la personne à laquelle l'envoi est destiné.

Les offres de Produits sur le Webshop sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

L'enregistrement d'une commande sur le site du Vendeur est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente.

Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du Client, le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le destinataire.

L'enregistrement d'une commande sur le site du Vendeur est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente et constitue une preuve du contrat de vente.

Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du Client, le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le destinataire.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par courrier électronique et après encaissement par ce dernier de l'intégralité du prix.

Toute commande passée sur le Site Internet [www.wittamer.com](http://www.wittamer.com) constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## 3. ARTICLE 3 - TARIFS

- 3.1. Les prix des différents Produits sont indiqués en Euros (€), toutes taxes comprises. Les prix sont réputés nets, hors frais de port. Les prix appliqués sont ceux des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, sous réserve de disponibilité. Le passage de la commande entraîne l'acceptation du prix indiqué pour le produit choisi. Les frais de port, le cas échéant, sont précisés

séparément lorsque vous passez commande et doivent également être réglés au moment de la commande.

Dans la confirmation de commande, le montant total est le prix définitif, exprimé toutes taxes et frais compris.

- 3.2. Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur au Client.
- 3.3. Les tarifs sont susceptibles de variation en fonction du cours des produits saisonniers ou des ingrédients et le Vendeur se réserve le droit de modifier les tarifs à tout moment. Dès lors, le tarif en vigueur sera celui applicable au jour de la commande sans que les indications contenues dans les précédents catalogues, offres, prospectus ou tarifs du Vendeur ne puissent avoir de caractère contraignant à son égard.
- 3.4. Une facture est établie par le Vendeur et mise à disposition du Client dès lors que la Commande ou l'ensemble des Commandes représentent un montant supérieur à 50 euros TTC.

## 4. ARTICLE 4 - CONDITIONS DE PAIEMENT

### 4.1. Commandes sur le Webshop

Pour les commandes sur le Webshop, le prix est payable comptant, en totalité, au jour de la passation de la commande par le Client, par les différentes voies de paiement sécurisé, par cartes bancaires (Visa, MasterCard, American Express ou autres cartes bleues) ou PAYPAL. Pour être enregistrée, la commande doit être réglée dans son intégralité. Les commandes non réglées ne peuvent être traitées.

### 4.2. Commandes en Boutique, à distance par téléphone ou mail

Pour les commandes passées en boutique, par téléphone ou par mail, les commandes inférieures à 40 euros TTC font l'objet d'un règlement lors de l'enlèvement en magasin ou en livraison par le Client par tout moyen de paiement disponible.

Toute commande supérieure à 40 euros TTC fait l'objet d'un règlement par avance soit en magasin soit à distance par les différentes voies de paiement sécurisé, par cartes bancaires (Visa, MasterCard, ou autres cartes bleues) ou PAYPAL. Le Vendeur se réserve le droit de déroger à ces conditions de paiement pour des Clients connus du Vendeur et pour lesquels il existe un historique de commandes.

Par ailleurs, les clients disposant d'un compte identifié dans le système informatique du Vendeur règlent leurs commandes suivant l'échéance indiqué sur la facture par virement sur le compte bancaire du Vendeur ouvert auprès de BNP Paribas Fortis.

Dans le cas où le Client resterait en défaut de payer une facture en totalité, le Vendeur se réserve le droit de suspendre la commande jusqu'au paiement complet de la facture.

Dans l'éventualité où le Vendeur ne reçoit pas le paiement intégral de la facture à son échéance, un intérêt de retard s'appliquera de plein droit, sans mise en demeure préalable, au taux d'intérêt annuel tel que fixé par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En outre, le Client sera redevable vis-à-vis du Vendeur, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire d'un montant équivalent à 10% du montant total de la facture concernée.

## 5. ARTICLE 5 - RETRAIT EN BOUTIQUE - LIVRAISON DES PRODUITS

### 5.1. Retrait en Boutique

Dans le cas d'une commande avec retrait en boutique, le Client s'engage à venir retirer sa commande dans les boutiques du Vendeur (« **La et les Boutiques** »), dont les adresses et horaires d'ouverture sont mentionnés

sur le Site Internet. Le Client devra préciser à la commande le point de retrait dans lequel il souhaite retirer sa commande aux horaires d'ouverture de la Boutique pour prendre possession de sa commande. Ces informations sont reprises sur le Bon de Commande. En cas de non présentation le jour de retrait choisi, le Vendeur ne garantit pas la disponibilité de la commande. Le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement de ce fait. En aucun cas, le Vendeur ne saurait être tenu responsable d'une éventuelle détérioration des Produits du fait de leur retrait tardif par le Client.

## 5.2. Livraison des Produits

Les délais de livraison indiqués par le Vendeur sur le Bon de Commande sont donnés à titre indicatif.

Les frais de livraison sont à charge du Client et varient en fonction des zones de livraison.

Le Client est responsable des informations relatives au nom et adresse du destinataire. Ces mentions doivent être précises, exactes, et complètes (notamment code de porte et étage) pour permettre une livraison dans les conditions normales. Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un retour de livraison dû à une erreur d'adresse ou à une impossibilité de livrer à l'adresse indiquée. Les commandes indiquant une adresse en boîte postale ne pourront être prises en compte et traitées. En cas d'absence du destinataire, ou d'un de ses représentants au moment de la livraison ou en cas d'adresse erronée communiquée par le Client, les frais relatifs à une éventuelle deuxième livraison seront, en toute hypothèse, également à charge du Client.

Le Vendeur s'engage, après validation de la commande et le cas échéant du paiement, à traiter et acheminer ladite commande jusqu'à la destination notifiée, selon la procédure et le transport de son choix. Les commandes reçues via internet, après acceptation du paiement par le centre de carte bancaire et sa réception effective par PATISSERIE WITTAMER ET CO sont préparées et expédiées dans les délais correspondants à la modalité de livraison choisie. Toutefois, en période de forte activité ou de perturbations météorologiques, (Fêtes de fin d'année, St Valentin, Pâques ...), un délai supplémentaires est à prévoir.

A chaque commande prise, le Vendeur précisera au Client les moyens et le délai de livraison et, le cas échéant, les modifications dues à des difficultés de livraison.

En cas d'absence du destinataire, les Produits étant à durée de conservation très limitée, le Vendeur ne pourra conserver la commande. Toute commande non réceptionnée ne saurait en aucun cas être remboursée.

Le Vendeur s'efforce de traiter et de livrer les commandes dans les délais requis. Un retard éventuel de livraison, une livraison partielle ou fractionnée n'autorise en aucune façon le Client à annuler d'emblée sa commande, à refuser la marchandise ou à en tirer une quelconque indemnité.

Le Vendeur ne saurait être tenue responsable de l'inexécution partielle ou totale de ses obligations si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure ou plus généralement d'un événement extérieur aux parties, irrésistible ou raisonnablement imprévisible.

- 5.3. Enfin, si le Produit n'a pas été livré, pour toute autre cause liée aux douanes, grèves ou dégâts ou toute autre cause de force majeure telle que définie par les tribunaux, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

## 6. ARTICLE 6 - DISPONIBILITE DES PRODUITS

Les Produits vendus sur le Site Internet ou commandés à distance par mail ou téléphone sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Dans le cas où un produit serait devenu indisponible ou, en cas de rupture de stock, le Vendeur prendra contact avec le Client par téléphone ou par courriel dans les meilleurs délais afin de convenir avec lui soit de décaler la livraison en attendant le réapprovisionnement de ce Produit, lorsque cela est possible, soit de remplacer le Produit par un autre équivalent en qualité et prix.

## 7. ARTICLE 7 - TRANSFERT DE PROPRIETE/TRANSFERT DE RISQUES

- 7.1. Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.
- 7.2. Le transfert des risques au Client se fait à partir du moment où les Produits sont remis au destinataire en Boutique ou, lorsque le Vendeur se charge de l'acheminement du Produit vendu, le transfert des risques sera réalisé au moment où le client prendra physiquement possession du Produit. Il appartient au destinataire de commande, si celle-ci est susceptible de porter des marques de détérioration et d'en informer immédiatement le service clientèle du Vendeur, en cas de survenance d'un problème.
- 7.3. Le Vendeur fait de son mieux pour garantir une livraison correcte et sécurisée, dans le respect de la fraîcheur des produits, étant donné leur nature, mais ne peut donner aucune garantie absolue concernant la qualité du transport.
- 7.4. La responsabilité totale du Vendeur, en cas de manquement à ses obligations, ne dépassera en aucun cas le prix d'achat des Produits en question.

## 8. ARTICLE 8 - RESPONSABILITES - AGREATION DES PRODUITS - RECLAMATIONS

- 8.1. Les Produits proposés sont conformes à la législation belge et européenne en vigueur. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable dans la mesure où il aura exécuté ses prestations conformément aux prescriptions de ces réglementations.
- 8.2. Le Vendeur n'engage aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, perte de production, perte d'activités, perte de clientèle, atteinte à la réputation, dommages ou frais, cette liste n'étant pas exhaustive.
- 8.3. Toute réclamation relative aux Produits enlevés en Boutiques ou livrés, devra, sous peine d'irrecevabilité, être formulée au plus tard dans les 24 heures suivant l'enlèvement ou la livraison, par e-mail à [info@wittamer.com](mailto:info@wittamer.com) ou par courrier recommandé au Vendeur dont l'adresse est mentionnée à l'Article 1, accompagné du Bon de Commande et de la facture ou du ticket de caisse. Le simple refus du Client de prendre livraison des Produits et / ou le fait pour le Client de les retourner au Vendeur n'implique en aucune manière la preuve de leur caractère non conforme et ne suspend dès lors pas l'obligation pour le Client de payer tout montant du qui resterait impayé.
- 8.4. Si la réclamation est fondée, le Client bénéficiera, en toute hypothèse, sans autre dédommagement et au choix du Vendeur, soit d'une diminution du prix proportionnelle à la quantité de Produits litigieux, soit d'un remboursement du prix facturé, soit du remplacement aux frais du Vendeur des Produits.
- 8.5. Compte tenu du caractère périssable des Produits, le Vendeur décline toute responsabilité en cas de non-respect par le Client des conditions de conservation et/ou consignes optimales de consommation ou si celui-ci a consommé des Produits au-delà de la date limite de consommation.
- 8.6. La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

## **9. ARTICLE 9 - DROIT DE RETRACTATION**

Le droit de rétractation est exclu pour les contrats conclus à distance par l'intermédiaire du site [www.wittamer.com](http://www.wittamer.com), en vertu de l'article VI.53 de la loi du 21 décembre 2013 et l'article 47 § 4 6° de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur

## **10. ARTICLE 10 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

- 10.1. Le vendeur accorde une grande importance à l'image de sa marque. Par conséquent, et en raison de leur nature, le Client lorsqu'il s'agit d'un Revendeur s'engage à conserver et à présenter les Produits commandés dans des conditions identiques à celles pratiquées par le Vendeur.
- 10.2. Le Vendeur reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les formes, recettes, photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites formes, recettes, études, dessins, modèles et prototypes, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Vendeur qui peut la conditionner à une contrepartie financière.
- 10.3. De même, tous les textes, commentaires, illustrations et images reproduits sur le Site Internet [www.wittamer.com](http://www.wittamer.com) sont réservés au titre de droits d'auteur ainsi qu'au titre de propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle sans l'accord du Vendeur est formellement interdite. La commande n'emporte aucune cession ou concession de droits intellectuels sauf mention expresse.

## **11. ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que toutes les opérations qui y sont visées sont soumises à la loi belge.

Toute plainte doit être enregistrée préalablement par notre service clientèle à l'e-mail [info@wittamer.com](mailto:info@wittamer.com). Le Client s'adressera par priorité au Vendeur pour obtenir une solution amiable.

En cas de persistance du litige, ce dernier sera tranché par le droit belge, par les tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles qui seront, en principe, seuls compétents, sauf disposition légale impérative contraire.

En cas d'interprétation différente des présentes Conditions depuis le texte en néerlandais, seule la version française sera retenue.