

### Table des matières:

Article 1	Définitions
Article 2	Identité du commerçant
Article 3	Champs d'application
Article 4	L'offre
Article 5	Le contrat
Article 6	Publicité et droit de rétractation
Article 7	Le prix
Article 8	Conformité et garantie
Article 9	Livraison et exécution
Article 10	Transactions à exécution successive
Article 11	Paielement
Article 12	Réserve de propriété
Article 13	Responsabilité
Article 14	Indemnisation
Article 15	Force majeure
Article 16	Traitement des réclamations
Article 17	Litiges
Article 18	Dispositions complémentaires ou dérogatoires
Article 19	Modification des conditions générales

### Article 1 - Définitions

Dans les présentes conditions générales, il est entendu par:

1. **Commerçant:** la personne physique ou morale qui propose des produits et/ou services à distance, à destination des clients;
2. **Client:** la personne physique qui n'agit pas dans le cadre d'une profession ou d'une entreprise et qui conclut un contrat à distance avec le commerçant;
3. **Contrat à distance:** un contrat pour lequel, dans le cadre d'un système de vente à distance de produits et/ou de services organisé par le commerçant et jusqu'à l'expiration du contrat, il est exclusivement fait usage d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance;
4. **Technique de communication à distance:** moyen qui peut être utilisé pour conclure un contrat sans que le consommateur et le commerçant ne soient réunis dans une même pièce;
5. **Jour:** jour civil;
6. **Transaction à exécution successive:** un contrat à distance portant sur une série de produits et/ou de services dont l'engagement de livraison et/ou d'achat est échelonné dans le temps;
7. **Support d'informations durable:** tout moyen qui met le client ou le commerçant en mesure d'enregistrer les informations le concernant personnellement d'une manière qui permette la consultation ultérieure et la reproduction des informations enregistrées telles quelles;
8. **Écrit:** écrit comprend aussi les communications par courrier électronique, télécopie ou autre moyen électronique, à condition que l'identité de l'expéditeur et l'intégrité des moyens de communication soient suffisamment établies.

### Article 2 - Identité du commerçant

Nom du commerçant: 123inkt BVBA.  
Dénomination commerciale : 123encre.be

Adresse de l'établissement :  
Rijvisschestraat 118  
9052 Gent

Adresse postale:  
Rijvisschestraat 118  
9052 Gent

Numéro de téléphone : 093-964123  
Adresse e-mail : service-clients@123encre.be  
Numéro d'entreprise: 832574952  
Numéro d'identification à la TVA: BE 0832.574.952

### Article 3 - Champs d'application

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre faite par le commerçant et à tout contrat à distance conclu entre le commerçant et le consommateur.
2. Avant que le contrat à distance ne soit conclu, le texte des présentes conditions générales sera porté à la connaissance du consommateur. Si cela s'avérait raisonnablement impossible, il sera indiqué, avant que le contrat de vente à distance soit conclu, que les présentes conditions générales peuvent être consultées chez le commerçant et que, à la demande du consommateur, celles-ci lui seront envoyées sans frais et dans les plus brefs délais.
3. Si le contrat à distance est conclu par voie électronique, le texte des présentes conditions générales peut, en dérogation aux dispositions du précédent alinéa et avant que le contrat à distance ne soit conclu, être mis à la disposition du consommateur par voie électronique de telle sorte que le consommateur puisse le sauvegarder simplement sur un support d'informations durable. Si cela s'avérait raisonnablement impossible, il sera indiqué, avant que le contrat à distance ne soit conclu, où il est possible de prendre connaissance des présentes conditions générales par voie électronique et qu'il est possible, à la demande du consommateur, de lui faire parvenir gratuitement lesdites conditions par voie électronique ou par tout autre voie.
4. Dans l'éventualité où, outre les présentes conditions générales, des conditions spécifiques liées aux produits ou aux services seraient applicables, les deuxième et troisième alinéas sont applicables par analogie et, en cas de conditions générales contraires, le consommateur peut toujours s'appuyer sur la disposition applicable qui lui est la plus favorable.

### Article 4 - L'offre

1. Si une offre s'accompagne d'une durée de validité limitée ou est assortie de conditions, cela sera indiqué explicitement dans l'offre.

2. L'offre comprend une description complète et précise des produits et/ou des services proposés. La description est suffisamment détaillée pour qu'il soit possible au consommateur de faire une évaluation correcte de l'offre. Si le commerçant fait usage d'illustrations, celles-ci doivent être une représentation fidèle des produits et/ou des services proposés. Les erreurs ou fautes manifestes contenues dans l'offre n'engagent en rien la responsabilité du commerçant.

3. Toute offre contient des informations proposées de telle façon que le consommateur comprenne clairement ce que sont ses droits et obligations qui sont liés à l'acceptation de l'offre. Il s'agit en particulier:

- du prix, toutes taxes comprises;
- des frais de livraison éventuels;
- de la manière dont se formera le contrat et des actes nécessaires à cet effet;
- de l'applicabilité ou non du droit de rétractation;
- du mode de paiement, de livraison ou d'exécution du contrat;
- du délai d'acceptation de l'offre ou du délai de maintien du prix;
- du tarif pour la communication à distance si les coûts d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une autre base que celle du tarif de base;
- si le contrat est archivé après sa formation, de la manière dont le consommateur pourra le consulter;
- du tarif pour la communication à distance si les coûts d'utilisation de la technique de communication à distance sont calculés sur une autre base que celle du tarif de base;
- si le contrat est archivé après sa formation, de la manière dont le consommateur pourra le consulter;
- de la manière dont le consommateur peut s'informer des actes qu'il ne souhaite pas avant de conclure le contrat, ainsi que de la manière dont il peut les rectifier avant que le contrat ne soit formé;
- des langues éventuelles dans lesquelles, outre le français, le contrat peut être conclu;
- des codes de conduite que le commerçant s'est engagé à respecter et de la manière dont le consommateur peut consulter ces codes de conduite par voie électronique ; et
- de la durée minimale du contrat de vente à distance dans le cas d'un contrat qui couvre une livraison ou une prestation permanente ou périodique de produits ou de services.

### Article 5 - Le contrat

1. Le contrat est formé, sous réserve des dispositions de l'alinéa 4, au moment où le client accepte l'offre et accepte de remplir les conditions qui y sont assorties.

2. Si le client a accepté l'offre par voie électronique, le commerçant accuse immédiatement réception, par voie électronique, de l'acceptation de l'offre. Tant que la réception de cette acceptation n'a pas été confirmée, le client peut résilier le contrat.

3. Si le contrat est formé par voie électronique, le

commerçant prend les dispositions appropriées au niveau technique et organisationnel afin de sécuriser le transfert électronique des données et se charge de mettre à disposition un environnement Internet sécurisé. Si le client paie par voie électronique, le commerçant veillera à prendre les mesures de sécurité appropriées à cet effet.

4. Le commerçant peut s'informer dans les cadres juridiques suivants: i) si le client peut respecter ses obligations de paiement et ii) si le client achète les produits, services et/ou contenu numérique pour son usage personnel ou pour la revente, ainsi que pour tous faits et facteurs importants pour la conclusion responsable de l'accord à distance. Si, sur la base de cette enquête, le commerçant a de bonnes raisons de ne pas conclure l'accord, il est en droit de refuser une commande ou une demande, ou d'imposer des conditions particulières à la mise en oeuvre. Le commerçant qui refuse la commande ou la demande sur la base de l'enquête ou impose des conditions particulières à l'exécution doit en informer le client dans les meilleurs délais mais au plus tard dans les trois (3) jours suivant la conclusion du contrat, en indiquant les motifs.

5. Il est interdit au client de vendre ou de revendre les produits, services et/ou contenus numériques commandés à des grossistes, des revendeurs ou des utilisateurs finaux. Si le commerçant découvre après la conclusion du contrat ou s'il a de bonnes raisons de croire que le client enfreint cette interdiction, il a toujours le droit de résilier le contrat sans délai, de le suspendre ou de prendre d'autres mesures, sans que le client ne puisse réclamer d'indemnité pour les coûts ou dommages et le client est responsable de tous les dommages au commerçant.

6. S'il apparaît que le client a fourni des données incorrectes lors de l'acceptation ou de la conclusion du contrat, le commerçant est tenu de remplir son obligation que lorsque les données correctes ont été reçues.

7. Le commerçant communiquera au client, avec le produit ou le service, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que celles-ci puissent être accessibles au client et être stockées sur un support:

- l'adresse de visite de l'établissement du commerçant où le client peut adresser des réclamations;
- la méthode et les conditions de retour éventuel;
- les informations concernant le service après-vente existant et les garanties;
- le prix toutes taxes comprises du produit, du service ou du contenu numérique; le cas échéant, les frais de livraison; et le mode de paiement, de livraison ou de mise en oeuvre de l'accord à distance; et
- les conditions de résiliation du contrat si le contrat a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée.

8. Si le commerçant s'est engagé à livrer une série de produits ou de services, les dispositions de l'alinéa précédent ne sont applicables qu'à la première livraison.

### Article 6 - Publicité et droit de rétractation

1. Le client est tenu d'inspecter le produit livré pour les défauts immédiatement après le moment où les produits, services et/ou contenus numériques lui sont mis à disposition. Le client doit ensuite vérifier si la qualité et/ou la quantité correspondent à ce qui a été convenu.

2. Lors de l'achat de produits, services et/ou contenus numériques, le client a la possibilité de résilier le contrat pendant 14 jours sans donner de motif. Cette période commence le lendemain de la réception ou après la mise à disposition des produits, services et/ou contenus numériques par le client ou par un représentant désigné au préalable par le client et annoncé au commerçant. Ce droit de rétractation est exclu pour les produits, services et/ou contenus numériques qui 1) ont été commandés spécialement pour le client ou II) dont l'emballage a été ouvert.

3. Pendant la période mentionnée au paragraphe précédent, le client manipulera les produits, les services et/ou le contenu numérique et l'emballage, le cas échéant, avec soin. Si le client exerce son droit de rétractation, il renverra les produits, services et/ou contenu numérique avec tous les accessoires fournis, dans l'état d'origine et dans l'emballage d'origine non ouvert, conformément aux instructions claires et raisonnables fournies par le commerçant.

4. Si un défaut est signalé après la période visée au paragraphe 2, le client n'a plus le droit de réparation, remplacement ou indemnisation.

5. Si les produits, les services et/ou le contenu numérique sont retournés dans leur état d'origine, dans leur emballage d'origine non ouvert et avec tous les accessoires fournis après l'expiration du délai mentionné au paragraphe 2, le commerçant peut demander au client le remboursement de tous les frais supplémentaires.

### Article 7 - Le prix

1. Durant la période de validité indiquée dans l'offre, les prix des produits et/ou des services proposés ne seront pas majorés, à l'exception des modifications de prix consécutives à des évolutions des taux de TVA.

2. Si aucune période de validité n'est spécifiée dans l'offre, les prix mentionnés sont sans engagement et ces prix peuvent être ajustés à tout moment par le commerçant.

3. Les majorations de prix dans un délai de 3 mois après la formation du contrat sont autorisées uniquement dans le cas où celles-ci sont la conséquence de prescriptions ou de dispositions légales.

4. Les majorations de prix intervenant dans un délai de 3 mois à compter de la formation du contrat sont uniquement autorisées dans le cas où le commerçant l'a stipulé et:

- si celles-ci sont la conséquence de prescriptions ou de dispositions légales ; ou

- si le client a la possibilité de résilier le contrat le jour où la majoration des prix prend cours.

5. Les prix indiqués sur le site internet dans la gamme de produits, services et/ou contenus numériques sont présentés avec et sans TVA comprise.

6. Si le client achète au moins un paquet ou plus de produits, services et/ou contenus numériques dans une commande, le commerçant est en droit de facturer des frais de livraison différents au client.

### Article 8 - Conformité et garantie

1. Le commerçant s'engage à ce que les produits et/ou services soient conformes au contrat, aux spécifications indiquées dans l'offre, aux exigences raisonnables de qualité et/ou de facilité d'utilisation et aux dispositions légales et/ou aux prescriptions gouvernementales en vigueur à la date de la formation du contrat.

2. Un système de garantie proposé par le commerçant, le fabricant ou l'importateur ne porte pas préjudice aux droits et réclamations auxquels le client peut prétendre vis-à-vis du commerçant, en vertu de la loi et/ou du contrat à distance, à l'égard d'un manquement dans l'exécution des obligations qui incombent au commerçant.

3. La garantie (supplémentaire) n'inclut pas les défauts des produits, services et/ou contenus numériques résultant d'une usure normale, ni de dommages résultant de circonstances indépendantes de la volonté du commerçant, notamment les conditions météorologiques ou des dommages causés pendant le transport par le client.

4. Toute forme de garantie deviendra caduque si les produits, services et/ou contenus numériques sont incorrects, négligents ou ont été utilisés.

### Article 9 - Livraison et exécution

1. Le commerçant apportera le plus grand soin possible à la réception et à l'exécution des commandes de produits et à l'évaluation des demandes de prestation de services.

2. Le lieu de livraison est réputé être l'adresse que le client a communiquée au commerçant.

3. Dans le respect de ce qui est stipulé à cet effet dans l'article 4 des présentes conditions générales, l'entreprise exécutera les commandes acceptées avec célérité et au plus tard dans un délai de 30 jours à moins qu'un délai de livraison plus long ait été convenu. Si la livraison subit un retard, ou si une commande ne peut pas être exécutée ou peut seulement être exécutée partiellement, le client en sera informé au plus tard un mois à compter de la date à laquelle il a passé la commande. Le client a donc le droit de terminer le contrat et de demander un produit équivalent ou de demander une compensation.

4. Dans le cas d'une résiliation selon le précédent alinéa, le commerçant restituera le montant que le client a réglé, dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la résiliation.

5. Dès que la commande aura été reçue par le commerçant, ce dernier enverra les produits dans les meilleurs délais, dans le respect des dispositions du paragraphe 3 du présent article.

6. Si la livraison d'un produit commandé s'avère impossible, le commerçant s'efforcera de mettre à disposition un article de remplacement. Il sera mentionné de façon claire et compréhensible, au plus tard au moment de la fourniture, qu'un produit de remplacement sera livré. Le client peut renvoyer un article de remplacement. En cas d'articles de remplacement, le droit de rétractation ne peut être exclu. Les frais de retour sont à la charge du commerçant.

7. Sauf convention contraire expresse, le risque d'endommagement et/ou de disparition des produits est porté à la charge du commerçant jusqu'au moment où les produits sont livrés au client.

8. Le commerçant a le droit de faire appel à des tiers pour s'acquitter des obligations découlant du contrat.

### Article 10 - Transactions à exécution successive

1. Le client peut résilier à tout moment un contrat conclu pour une durée indéterminée moyennant le respect des règles de résiliation convenues à cet égard et d'un délai de préavis de maximum un mois.

2. Un contrat qui a été conclu pour une durée déterminée a une durée de deux ans maximum. S'il a été convenu que le contrat de vente à distance sera prolongé dans le cas où le client n'a pas notifié son opposition à ce prolongement, le contrat se poursuivra comme un contrat à durée indéterminée et le délai de préavis, après la prolongation du contrat, sera d'un mois au maximum.

### Article 11 - Paiement

1. Le paiement revient à être payé dans les quinze jours après la livraison des marchandises ou, dans le cas d'un contrat de service, dans les 15 jours suivant l'obtention des documents relatifs à ce sujet.

2. Lors de la vente de produits aux clients, un acompte partiel ou total peut être stipulé dans les conditions générales (pendant le délai de rétractation). Lorsqu'un paiement anticipé est stipulé, le client ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de la commande ou du service concerné, avant que le paiement anticipé ait été effectué.

3. Le client est tenu de signaler immédiatement au commerçant les inexactitudes dans les données de paiement fournies ou spécifiées. En cas de non-paiement par le client, le commerçant a le droit, sous réserve de restrictions légales, de facturer au client des frais raisonnables engagés à l'avance.

4. Si le client ne respecte pas son ou ses obligations de paiement dans les délais, après avoir été informé par le commerçant du retard de paiement et que ce dernier a accordé au client un délai de 15 jours pour toujours remplir ses obligations de paiement, le commerçant a

le droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. En cas de paiement tardif ou de non-paiement de la facture à l'échéance, outre la première demande de frais de 2,50 €, une seconde demande de frais de 5,00 €, un intérêt de 12% par an à compter de la date d'échéance de la facture et une indemnité forfaitaire de 15% avec un minimum de 40,00 € seront appliquées.

### Article 12 - Réserve de propriété

1. Tous les biens livrés par le commerçant dans le cadre du contrat restant la propriété de celui-ci jusqu'à ce que le client s'acquitte correctement de toutes les obligations découlant du ou des contrats conclus avec lui, y compris le prix d'achat, conformément aux présentes conditions générales ou surtaxes, intérêts, taxes, frais et indemnités payables en vertu de la convention.

2. Les marchandises livrées par le commerçant, qui relèvent de la réserve de propriété en vertu du paragraphe 1, ne peuvent être revendues et ne peuvent jamais être utilisées comme moyen de paiement. Le client n'est pas autorisé à nantir ou à graver de toute autre manière la marchandise sous réserve de propriété.

3. Le client doit toujours faire tout ce qui peut être raisonnablement attendu de lui pour protéger les droits de propriété du commerçant.

4. Si des tiers saisissent les marchandises livrées sous réserve de propriété ou souhaitent établir ou faire valoir des droits sur celles-ci, le client est tenu d'informer immédiatement le commerçant.

5. Dans le cas où le commerçant souhaite exercer ses droits de propriété tels que mentionnés dans le présent article, le client donne au préalable une autorisation inconditionnelle et irrévocable au commerçant et aux tiers que celui-ci désigne pour entrer dans tous les lieux où se trouvent les biens du commerçant afin de récupérer ces biens.

### Article 13 - Responsabilité

1. Sous réserve d'intention ou de négligence grave, la responsabilité totale du commerçant envers le client, pour quelque raison que ce soit, est limitée par événement (dans lequel une série d'événements connexes est considérée comme un événement) à un maximum du montant prévu pour cet accord (prix avec TVA incluse). S'il existe un contrat de performance continue, ladite responsabilité est limitée au remboursement du montant, que la partie du mois au cours duquel le dommage est survenu, était dû au commerçant.

2. La responsabilité du commerçant envers le client pour les dommages indirects, y compris toute perte de profit, dommages consécutifs, perte de données, pertes d'économies et dommages résultant d'une interruption d'activité, est expressément exclue.

3. Le commerçant n'est pas responsable des dommages de quelque nature que ce soit qui sont dus au fait qu'il s'est appuyé sur des informations incorrectes et/ou incomplètes fournies par le client ou en son nom.

4. La condition de l'existence d'un droit à réparation est toujours que le client signale le dommage au commerçant par écrit, dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 15 jours suivant son apparition.

### Article 14 - Indemnisation

1. Le client indemnise le commerçant contre toute réclamation de tiers ayant subi un dommage en rapport avec l'application du contrat et dont la cause du dommage n'est pas imputable au commerçant.

2. Si des tiers devaient s'adresser à l'opérateur sur cette base, le client est tenu de l'assister de manière légale et externe, et de faire immédiatement ce que l'on peut attendre de lui dans ce cas. Si le client ne prend pas les mesures adéquates, le commerçant est en droit de procéder sans délai. Tous les coûts et dommages de la part du commerçant et des tiers qui en résultent sont entièrement à la charge du client et à ses risques.

### Article 15 - Force majeure

1. Le commerçant n'est pas tenu de s'acquitter de ses obligations envers le client s'il en est empêché par une circonstance qui n'est pas imputable à une faute et qui n'est pas régie par la loi, l'acte juridique ou les conditions généralement acceptées par son client.

2. Par force majeure dans les présentes conditions générales, on entend, outre ce que la loi et la jurisprudence entendent à cet égard, toutes les causes externes, prévues ou non, sur lesquelles le commerçant ne peut exercer aucune influence, mais qui le rendent incapable d'exercer ses obligations. Le commerçant a également le droit d'invoquer un cas de force majeure si la circonstance empêchant le respect (ultérieur) de l'accord se produit après que le commerçant a rempli son obligation.

3. Le commerçant peut suspendre les obligations découlant du contrat pendant la période pendant laquelle se poursuit le cas de force majeure. Si cette période dure plus de deux mois, chacune des parties est en droit de résilier le contrat, sans obligation de réparer le dommage causé à l'autre partie.

4. Dans la mesure où le commerçant au moment de la survenance d'un cas de force majeure a partiellement rempli ses obligations contractuelles ou sera en mesure de les remplir, et que la partie à remplir mérite une valeur indépendante, il est en droit de facturer la partie à venir séparément. Le client est obligé de payer cette facture comme s'il s'agissait d'un contrat séparé.

### Article 16 - Traitement des réclamations

1. Le commerçant dispose d'une procédure de règlement des réclamations, qui est publiée de manière

suffisante, et traite toute réclamation conformément à ladite procédure.

2. Les réclamations portant sur l'exécution du contrat doivent être présentées au commerçant dans un délai approprié et être décrites entièrement et clairement, une fois que le client a constaté les défauts.

3. Les réclamations communiquées au commerçant recevront une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception. Si une réclamation exige un délai de traitement plus long que prévu, le commerçant adressera une réponse dans un délai de 15 jours en accusant réception et en donnant une indication du moment auquel le client pourra escompter une réponse plus détaillée.

4. Si la réclamation ne peut être solutionnée d'un commun accord, il en résulte un litige qui est susceptible de faire l'objet du règlement des litiges.

### Article 17 - Litiges

Les contrats, conclus entre le commerçant et le client, auxquels se rapportent les présentes conditions générales, sont régis exclusivement par le droit belge.

### Article 18 - Dispositions complémentaires ou dérogatoires

Les dispositions complémentaires ou dérogatoires aux présentes conditions générales ne peuvent s'appliquer au détriment du client et doivent être établies par écrit ou de telle sorte qu'elles pourront être accessibles au client et être stockées sur un support d'informations durable.

### Article 19 - Modification des conditions générales

Les modifications apportées aux présentes conditions n'entrent en vigueur qu'après avoir été publiées selon les modalités appropriées, étant entendu que dans le cas de modifications applicables pendant la durée de l'offre, les dispositions les plus favorables au client prévaudront.