

Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales régissent les relations entre, d'une part, Mme Adjoa ADOU, proposant ses services sous la marque « LADOU, une Odyssée Gourmande » (ci-après « **LADOU** » ou « **Nous** »), dont le siège d'exploitation est établi à 1180 Bruxelles, Rue Copernic 127, bte 1A, Belgique, inscrite à la BCE sous le n°0809.359.090 (coordonnées de contact : Courriel : contact@ladou.eu – Tél : +32 498 42 62 29) et, d'autre part, le client.

1. Champ d'application des conditions générales

Les présentes conditions générales régissent les relations entre LADOU et ses clients, consommateurs comme entreprises.

L'accès au site www.ladou.eu et son utilisation sont soumis aux présentes conditions générales. Le client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales avant de passer commande.

LADOU se réserve le droit de demander des informations complémentaires au client et de refuser certaines commandes, notamment si le client est mineur ou incapable, s'il existe un litige entre LADOU et le client au moment de la commande, si les stocks ne permettent pas d'honorer la commande ou s'il y a une erreur manifeste dans la description ou le prix des produits.

2. Offre – commande – conclusion du contrat

Le contrat de vente des produits LADOU se conclut au moment de la confirmation de la prise en charge de la commande du client, sans préjudice d'une éventuelle réserve de propriété applicable en vertu des présentes conditions générales.

Nous attirons votre attention sur le fait que la passation de la commande ne vaut pas prise en charge automatique de celle-ci. Seule la confirmation de la prise en charge de la commande et la réception effective du paiement engage LADOU à la livraison des articles commandés.

LADOU ne vend pas ses produits aux personnes âgées de moins de dix-huit (18) ans. Si vous avez moins de dix-huit (18) ans, l'autorisation d'un parent ou d'un tuteur est nécessaire.

3. Obligations du client

Toute information communiquée à LADOU, à quelque moment que ce soit, doit être actuelle et exacte.

LADOU décline toute responsabilité en cas de commande passée sous pseudonyme ou par des tiers au client au moyen des données d'identification du client.

4. Obligations de Ladou

LADOU s'engage à délivrer les articles commandés dans les 48 heures de la confirmation de la prise en charge de leur commande.

LADOU ne peut être tenue responsable des éventuels délais ou erreurs de livraisons imputables aux services postaux ou de livraison.

5. Droit de rétractation

Le client est avisé qu'il passe commande de denrées alimentaires et, dès lors, de biens périssables, livrés scellés, et susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement et ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou de l'hygiène.

En conséquence, le client ne peut exercer son droit de rétractation une fois la confirmation de l'expédition de sa commande conformément à l'article VI.53, 4° et 5° du Code de droit économique.

6. Résiliation

Le client peut résilier sa commande par simple courrier électronique à l'adresse contact@ladou.eu avec référence expresse au numéro du bon de commande pour toute commande n'ayant pas encore été expédiée par LADOU.

Conformément à l'article 5, cette faculté de résiliation sera perdue au moment de l'expédition des articles commandés.

7. Prix - frais de port – paiements

Sauf indication contraire, tous les prix mentionnés sur le site internet www.ladou.eu comprennent la TVA et les autres taxes, sans préjudice de l'imputation des frais de port.

Les articles sont payés anticipativement par virement bancaire au moment de la commande par le client.

Ces prix peuvent être modifiés à tout moment et ne comprennent pas, le cas échéant, les frais de livraison qui sont facturés en supplément.

Les prix payés par le client sont ceux mentionnés sur le site au moment de la confirmation de la prise en charge de la commande. Ces prix sont fermes et non révisables.

8. Livraison

1. Le Client dispose de la faculté de se faire livrer sa commande à l'adresse de son choix sur le territoire belge ou de procéder à la collecte de sa commande au point de collecte qui lui sera notifié par LADOU lors de la confirmation de la prise en charge de la commande.

2. LADOU assure la livraison des articles commandés par le client à l'adresse qu'il indique lorsqu'il passe commande. Sauf accord contraire, LADOU ne livre pas à des clients communiquant une adresse de livraison sise en-dehors du territoire belge. En cas d'absence lors

du passage du transporteur, le client est réputé renoncer à percevoir la commande. Le client reste débiteur du montant de la commande ainsi que des frais de livraison si, pour quelque raison que ce soit, il est la cause de son échec.

3. Si le client ne procède pas à l'enlèvement de sa commande dans les 24 heures de sa mise à disposition au point de collecte, celui-ci demeure débiteur du montant de la commande et de tous frais encourus par LADOU dans le cadre de sa commande. Le paiement du montant de la commande non enlevée au point de collecte de LADOU ne peut en aucun cas donner droit à une seconde commande gratuite pour le client, qui devra repasser commande.

4. Lors de la livraison, le client est invité à vérifier et marquer son accord sur les informations et les données reprises sur la facture. Il est invité à confirmer aussi que les produits livrés, pour autant que cela soit visible, sont conformes au bon de commande.

5. Tout défaut peut être communiqué au transporteur ou au point de collecte. Si certains produits ne sont pas conformes au moment de la livraison, le client est invité à en informer également LADOU le plus vite possible.

Aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client en cas de retard de livraison.

Toute annulation de la commande par le Client ne sera possible qu'avant la confirmation de prise en charge de la commande (indépendamment des dispositions relatives à l'application ou non du droit de rétractation légal).

En cas d'annulation postérieurement à la confirmation de prise en charge de la commande, LADOU sera en droit de prélever une indemnité de rupture du contrat équivalant à 10% du prix total de la commande.

6. La présente clause est réciproque et s'appliquera en faveur du client en cas de défaut d'exécution de LADOU dans le cadre de la commande concernée.

9. Responsabilité de LADOU

LADOU n'est responsable des dommages matériels ou corporels subis par le client que s'ils sont la conséquence directe et exclusive du non-respect d'une obligation de LADOU ou en cas de faute grave ou intentionnelle de la part de LADOU.

LADOU ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout dommage quelconque résultant d'informations incorrectes transmises par le client. La responsabilité de LADOU concernant les dommages indirects et consécutifs, les pertes de profit ou de revenu, les pertes d'épargne, etc... est exclue.

LADOU ne peut être tenue responsable de tout dommage quelconque causé par le non-respect des instructions relatives aux produits et à leur utilisation ainsi que des avertissements fournis avec les articles commandés sur et avec les emballages.

Le client assume tous les risques et toutes les conséquences découlant de ses options de livraison, telles un dépôt chez un voisin, devant la porte de son domicile ou selon toute modalité autre que la remise en main propre. LADOU n'est pas responsable de la détérioration ou de la disparition des produits ainsi que des dommages subis par le client en conséquence.

LADOU ne peut être tenue responsable des dommages résultant d'un cas de force majeure, notamment les grèves, maladies, pandémies, conflits armés, incendies, dysfonctionnements, problèmes de transport, conditions météorologiques, violences, émeutes, rixes et actions de la police ou des pompiers perturbant ou empêchant la livraison des articles commandés par le client.

Par force majeure, on entend également les circonstances imprévues ou imprévisibles survenant chez des tiers auxquels LADOU fait appel dans le cadre de l'exécution du contrat.

10. Droits intellectuels

Le nom commercial, la marque et le logo de LADOU sont des noms et des marques protégés et font partie intégrante de la propriété intellectuelle de LADOU. Les droits intellectuels liés au site internet sont la propriété exclusive de LADOU. Les informations figurant sur le site ne peuvent être rendues publiques, reproduites, modifiées ou adaptées sans l'autorisation préalable et écrite de LADOU.

11. Politique de respect de la vie privée

LADOU traite les données à caractère personnel du client dans le cadre du traitement de ses commandes et dans le respect du Règlement 2016/679/UE, mieux connu sous l'acronyme RGPD.

Pour davantage de renseignements relativement au traitement de ses données à caractère personnel, le client est prié de consulter la déclaration de confidentialité consultable sur le site internet de LADOU ou via <https://ladou.eu/rgpd>.

12. Compte LADOU

Aux fins de passer commande sur le site www.ladou.eu, le client doit se créer un compte sur le site pour accéder à la boutique en ligne.

Le client communique des informations exactes et peut les modifier en se connectant à son compte.

Le client peut solliciter sa désinscription à tout moment en se rendant à la page dédiée ou en envoyant un email à contact@ladou.eu.

Sans préjudice de la politique de confidentialité ou du traitement des commandes en cours, toute suppression de compte, quel qu'en soit le motif, engendre la suppression pure et simple de toutes informations personnelles du Client.

La désinscription sera effective dès sa confirmation par LADOU. La désinscription n'a pas pour effet de suspendre, d'interrompre ou d'annuler les commandes ayant déjà reçu leur confirmation de prise en charge par LADOU.

Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité de LADOU.

La création du compte entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

13. Modifications

LADOU se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment et sans notification préalable. Le client est invité à s'informer régulièrement des évolutions des présentes conditions générales.

14. Efficacité

Le fait que l'une des dispositions des présentes conditions générales ou du contrat puisse être déclarée invalide, illégale ou nulle, ne porte pas atteinte à la validité, la légalité ou l'applicabilité des autres dispositions.

Le fait pour LADOU d'omettre d'appliquer ou d'exiger l'application de l'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales ne constitue en aucun cas une renonciation, en ce compris une renonciation tacite, de ses droits et ne l'interdit en rien d'exiger ultérieurement le strict respect des présentes conditions générales.

15. Droit applicable – Tribunal compétent

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

Tout litige découlant du contrat conclu entre LADOU et le client est soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles, statuant en langue française.