



**Conditions  
Générales vente  
aux particuliers**

## CONTENU

Conditions générales vente aux particuliers .....	3
Article 1 - Définitions .....	3
Article 2 - Identité du commerçant .....	3
Article 3 - Champs d'application .....	4
Article 4 – L'offre .....	4
Article 5 – Le contrat .....	5
Article 6 - Droit de rétractation .....	5
Article 7 - Frais en cas de rétractation .....	6
Article 8 - Exclusion du droit de rétractation .....	7
Article 9 – Le prix.....	7
Article 10 - Conformité et garantie .....	8
Article 11 - Livraison et exécution .....	8
Article 12 - Transactions à exécution successive.....	8
Article 13 - Paiement.....	8
Article 14 - Traitement des réclamations .....	9
Article 15 – Litiges.....	9
Article 16 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires .....	9
Article 17 - Modification des conditions générales.....	10
Pièce-jointe I: Formulaire de rétractation .....	10

# Conditions générales vente aux particuliers

## 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 consommateurs ;
2. **Consommateur** : 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 même pièce ;
5. **Délai de réflexion** : la période durant laquelle le consommateur peut faire usage de son droit de rétractation ;
6. **Droit de rétractation** : la possibilité dont dispose le consommateur de renoncer au contrat à distance durant le délai de réflexion ;
7. **Jour** : jour civil ;
8. **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 ;
9. **Support d'informations durable** : tout moyen qui met le consommateur 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 ;
10. **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.be B.V.  
Dénomination commerciale : 123encre.be

Adresse de l'établissement :

Rijvisschestraat 118  
9052 Gent België

Numéro de téléphone : 093-964123

Heures d'ouverture :  
Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

Adresse e-mail : [service-clients@123encre.be](mailto:service-clients@123encre.be)

Numéro d'entreprise : 832574952  
Numéro d'identification à la TVA : BE 0832.574.952

L'identifiant unique FR347617\_01DPWW attestant de l'enregistrement auprès d'une société agréée afin d'être en conformité avec les principes de la Responsabilité Élargie du Producteur (REP), en application de l'article L.541-10-

13 du Code de l'Environnement a été attribué par L'ADAME à la société 123inkt.be B.V. (numéro de TVA BE0832.574.952).

### 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 ;

- 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 consommateur accepte l'offre et accepte de remplir les conditions qui y sont assorties.
2. Si le consommateur 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 consommateur 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 consommateur paie par voie électronique, le commerçant veillera à prendre les mesures de sécurité appropriées à cet effet.
4. Le commerçant communiquera au consommateur, avec le produit ou le service, les informations suivantes, par écrit ou de manière à ce que celles-ci puissent être accessibles au consommateur et être stockées sur un support d'informations durable :
  - l'adresse de visite de l'établissement du commerçant où le consommateur peut adresser des réclamations ;
  - les conditions sous lesquelles le consommateur peut faire usage du droit de rétractation et la manière suivant laquelle le consommateur peut le faire, ou bien un avis clair informant de l'exclusion du droit de rétractation ;
  - les informations concernant le service après-vente existant et les garanties ;
  - les informations visées à l'article 4 alinéa 3 des présentes conditions générales, sauf si le commerçant a déjà fourni ces informations au consommateur avant l'exécution du contrat ;
  - les conditions de résiliation du contrat si le contrat a une durée supérieure à un an ou est à durée indéterminée.
5. 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 - Droit de rétractation**

1. Lors de l'achat de produits, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter du contrat sans devoir en indiquer le motif.

Le point de départ du délai pour exercer le droit de rétractation est déterminé comme suit :

- a. Si la livraison porte sur un seul produit, le délai commence le jour suivant la réception du produit par le consommateur.

- b. Si la livraison porte sur plusieurs produits livrés à des dates différentes, le délai commence le jour suivant la réception du dernier produit commandé.
- c. Si la livraison porte sur un produit livré sur une certaine période, le délai commence le jour suivant la réception du premier produit.
- d. Si le contrat porte sur des services, le délai commence le jour suivant la conclusion du contrat.

Si le commerçant n'a pas fourni au consommateur les informations légalement requises concernant le droit de rétractation, le consommateur dispose d'un délai de douze (12) mois pour se rétracter à compter du jour suivant la fin du délai initial de quatorze (14) jours. Si ces informations sont fournies dans ce délai de douze (12) mois, le consommateur dispose d'un nouveau délai de quatorze (14) jours à compter du jour suivant la réception de ces informations.

2. Pendant ce délai, le consommateur doit manipuler le produit et son emballage avec soin. Il ne peut déballer ou utiliser le produit que dans la mesure nécessaire pour évaluer s'il souhaite le conserver. Le consommateur est responsable de toute dépréciation du produit résultant d'une manipulation allant au-delà de ce qui est nécessaire.
3. Si le consommateur décide de se rétracter du contrat, il doit en informer le commerçant au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté indiquant sa volonté de se rétracter du contrat. À cette fin, le consommateur peut :
  - a. utiliser le formulaire type de rétractation repris à l'annexe 2 du livre VI du CDE, ou
  - b. fournir toute autre déclaration claire indiquant qu'il souhaite se rétracter du contrat, ou
  - c. envoyer un e-mail à [service-clients@123encres.be](mailto:service-clients@123encres.be).
4. Le consommateur doit retourner les produits au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant l'envoi de la notification de rétractation au commerçant.

Les produits doivent être renvoyés conformément aux instructions raisonnables et claires fournies par le commerçant. L'étiquette de retour doit être apposée sur l'emballage des produits que le consommateur souhaite retourner ;

#### **Article 7 - Frais en cas de rétractation**

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, seuls les frais de retour sont à sa charge.
2. Le commerçant rembourse tous les paiements reçus du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison initiaux.

Le commerçant peut toutefois réduire le remboursement afin de tenir compte d'une éventuelle dépréciation des produits si celle-ci résulte d'une manipulation allant au-delà de ce qui est autorisé dans un magasin physique.

Les frais supplémentaires résultant du choix exprès du consommateur d'un mode de livraison autre que le mode standard le moins coûteux proposé par le commerçant ne sont pas remboursés.

3. Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la transaction initiale, sauf si le consommateur accepte expressément un autre moyen de paiement, étant entendu qu'aucun frais ne pourra lui être imputé. Le commerçant a le droit de rembourser le consommateur sous forme de bons si ceux-ci ont été utilisés pour payer les produits.

4. Le remboursement est effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du ou des produits par le commerçant. Sauf si le commerçant a proposé de récupérer lui-même les biens, il peut différer le remboursement jusqu'à la récupération de tous les biens ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse une preuve d'expédition de ceux-ci, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

#### **Article 8 - Exclusion du droit de rétractation**

1. Le consommateur ne peut exercer son droit de rétractation que si les produits n'ont pas été utilisés, sont complets et munis de leurs étiquettes d'origine.
2. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour :
  - a. les contrats de services ne comportant pas d'obligation de paiement, une fois ceux-ci entièrement exécutés ;
  - b. les contrats de services comportant une obligation de paiement pour le consommateur, lorsque l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et avec la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation après exécution complète du contrat par le commerçant ;
  - c. la fourniture de biens susceptibles de se détériorer rapidement ou ayant une durée de conservation limitée ;
  - d. la fourniture de biens qui, après livraison, sont, de par leur nature, indissociablement mélangés à d'autres produits ;
  - e. les contrats pour lesquels le consommateur a expressément demandé au commerçant de lui rendre visite afin d'effectuer des réparations ou un entretien urgents. Si, lors de cette visite, le commerçant fournit des services supplémentaires non demandés explicitement par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange nécessaires à l'entretien ou aux réparations, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires ;
  - f. les contrats portant sur la fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, lorsqu'il n'existe pas d'obligation de paiement pour le consommateur et que l'exécution du contrat a commencé ;
  - g. les contrats portant sur la fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, comportant une obligation de paiement pour le consommateur, lorsque l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, sa reconnaissance de la perte de son droit de rétractation et la confirmation de commande fournie par le commerçant.

#### **Article 9 – 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. En dérogation aux dispositions du précédent alinéa, le commerçant peut proposer à des prix variables les produits ou services dont le prix est lié à des fluctuations sur le marché financier sur lesquelles le commerçant n'a aucune influence. Cet assujettissement aux fluctuations du marché et le fait que les prix mentionnés soient éventuellement des prix indicatifs, seront mentionnés dans l'offre.
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 consommateur a la possibilité de résilier le contrat le jour où la majoration des prix prend cours.
5. Les prix dans l'offre de produits ou de services sont indiqués avec TVA.

#### **Article 10 - 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 consommateur 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.

#### **Article 11 - 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 consommateur 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 consommateur en sera informé au plus tard un mois à compter de la date à laquelle il a passé la commande. Le consommateur 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 consommateur a réglé, dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 30 jours à compter de la résiliation.
5. 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 consommateur 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.
6. 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 consommateur.

#### **Article 12 - Transactions à exécution successive**

1. Le consommateur 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 consommateur 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 13 - Paiement**

1. Sauf accord ultérieur, les montants dus par le consommateur doivent être payés dans les 14 jours suivant la livraison des marchandises ou, dans le cas d'un contrat de service, dans les 14 jours suivant l'obtention des

documents relatifs à ce sujet.

2. Lors de la vente de produits aux consommateurs, un paiement partiel ou total est prévu dans les conditions générales (droit de rétractation). Si le paiement anticipé est accepté, le consommateur ne peut faire valoir aucun droit concernant l'exécution de l'ordre ou service(s), avant que le paiement anticipé ait été effectué.
3. Le consommateur a le devoir d'avertir immédiatement l'entrepreneur d'inexactitudes dans le paiement fourni ou dans les spécifications. En cas de défaut de paiement par le consommateur, l'entrepreneur, soumis à des restrictions légales, a le droit de charger des coûts raisonnables qui avaient été spécifiés au consommateur auparavant.
4. Si le consommateur ne respecte pas son ou ses obligation(s) de paiement dans les délais, après avoir été informé par le commerçant du retard de paiement et que ce dernier a accordé au consommateur un délai de 14 jours pour toujours remplir ses obligations de paiement (premier rappel gratuit), le commerçant a le droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il a engagés. Lors du rappel suivant, un *intérêt de retard* supplémentaire et une *indemnité forfaitaire* seront ajoutés conformément au livre XIX du Code de droit économique, comme suit :
  1. *Intérêts de retard* conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.
  2. Une *indemnité forfaitaire* de :
    - a. 20,- € si le solde dû est inférieur ou égal à 150,- € ;
    - b. 30,- € plus 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500,- € si le solde dû est compris entre 150,01 € et 500,- € ;
    - c. 65,- € plus 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500,- € avec un maximum de 2000,- € si le solde dû est supérieur à 500,- €.

Si le commerçant ne respecte pas ses obligations de paiement dans les délais après avoir été informé par le consommateur du retard de paiement et que le consommateur a accordé au commerçant un délai de 14 jours pour s'acquitter de ses obligations de paiement, le consommateur a droit à la même indemnité que celle décrite ci-dessus.

#### **Article 14 - 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 consommateur 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 14 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 14 jours en accusant réception et en donnant une indication du moment auquel le consommateur 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 15 – Litiges**

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

#### **Article 16 – Dispositions complémentaires ou dérogatoires**

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

## Article 17 - 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 consommateur prévaudront.

### Pièce-jointe I: Formulaire de rétractation

#### Formulaire de rétractation

*(ne remplissez et ne renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)*

- A l'attention de : [nom de l'entreprise]  
  
[adresse de l'entreprise]  
[numéro de fax de l'entreprise, si disponible]  
[adresse e-mail ou adresse électronique de l'entreprise]
  
- Je/Nous\* vous informe/informons\* par la présente, que je/nous\* révoque/révoquons\* notre accord relatif à  
  
la vente des produits suivants : [description produit]\*  
la livraison du contenu numérique suivant : [description du contenu numérique]\*  
la prestation du service suivant : [description du service]\*,
  
- Commandé le\*/reçu le\* [date de commande pour les services ou réception pour les produits]
- [Nom du (des) consommateur(s)]
- [Adresse du (des) consommateur(s)]
- Signature du (des) consommateur(s)] (uniquement lorsque ce formulaire est rempli sous forme papier)

\* Supprimez la mention qui ne s'applique pas ou remplissez la mention applicable.