

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICE, CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR L'e-COMMERCE**

AU-DELA DU BIEN-ETRE

Lorenza Bianchini

Siège social : Rue Haute-Bise, 21 à 5032 Gembloux

Siège d'exploitation : Rue Eugène Delvaux, 40 à 5030 Ernage

N° d'entreprise : BE 0646.831.434

Téléphone +32(0) 0488/167.484

E-mail: bien-etre@massages-gembloux.be

### **I. CHAMP D'APPLICATION :**

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à toutes commandes passées par le Client auprès de LORENZA BIANCHINI, à toutes les ventes conclues par le biais du site Internet <https://massages-gembloux.be/> et à tous les contrats de vente, en ce compris toute prestation de service accessoire ou à tous les contrats de prestation de service. Ces conditions générales de vente et de prestation de service excluent, à défaut d'acceptation écrite de LORENZA BIANCHINI, toutes les conditions générales et particulières d'achat du Client.

Le Client est défini comme étant la personne représentant valablement une personne morale ou sa propre affaire ou un consommateur au sens de l'article I.1, 2° du Code de droit économique, et marquant son accord sur le bon de commande, offre ou contrat de prestation de service émis par LORENZA BIANCHINI.

Sauf preuve contraire, le Client reconnaît avoir reçu un exemplaire des présentes conditions générales et en avoir pris connaissance.

Si l'une des dispositions des conditions générales devait être déclarée inapplicable ou invalidée pour une quelconque raison, cette invalidité ou inapplicabilité n'affectera pas l'application ou la validité des autres dispositions des conditions générales

LORENZA BIANCHINI se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Les conditions applicables à la commande sont celles figurant sur le site [www.massages-gembloux.be](http://www.massages-gembloux.be) au moment où celle-ci est passée par le Client.

### **II. COMMANDE :**

La commande ou le contrat de prestation de service expriment le consentement du Client de manière irrévocable.

La commande, le contrat de prestation de service précisent au minimum et de manière ferme, le produit (en reprenant les éléments de codification de la fiche produit), les quantités, les délais, le lieu ainsi qu'éventuellement l'horaire de livraison souhaité par le Client), le service (détail et objet des prestations,

modalités pratiques d'exécution, conditions de paiement,...).

Dans le cadre du transport de marchandises par route, le contrat de transport est constaté par une lettre de voiture établie en 3 originaux et qui contient les indications quant aux modalités de prise en charge de la marchandise, au lieu de livraison, aux frais d'expédition, au délai convenu etc. ou par une convention négociée entre parties.

Toute annulation ou modification de commande ou du contrat de prestation de service par le Client doit être notifiée par lettre recommandée au siège social de LORENZA BIANCHINI.

Les délais d'exécution ou de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif. Il en résulte notamment que dans le cas où ils ne seraient pas respectés, le Client ne pourra ni résilier le contrat, ni solliciter sa résolution, ni réclamer de quelconques dommages et intérêts à LORENZA BIANCHINI.

LORENZA BIANCHINI se réserve le droit de ne pas accepter une commande ou de l'accepter sous des conditions dérogatoires aux présentes en raison de motifs légitimes tels que : commande anormale ou de mauvaise foi, insolvabilité notoire ou non du Client, précédent incident de paiement avec ce Client.

#### **Commandes en ligne :**

- a. Il n'y a pas de montant minimum de commande.
- b. La commande intervient en remplissant de manière claire, complète et exacte, selon les étapes décrites, les champs obligatoires du formulaire de commande en ligne.
- c. LORENZA BIANCHINI s'engage à honorer les commandes reçues sur le site Internet uniquement dans la limite des stocks et / ou des plages horaires disponibles.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive du produit/service ou en cas de changement d'horaire, LORENZA BIANCHINI s'engage à en informer le client dans les 24 heures et à lui proposer soit un nouveau délai, soit un article équivalent, soit un nouveau rendez-vous, soit d'annuler sa commande et le remboursement des sommes déjà versées, s'il échet.

d. Le Client est tenu de retirer sa commande à la date indiquée sur le bon de confirmation. S'il ne vient pas retirer sa commande, la marchandise ou le service lui seront d'office facturés.

e. Le Client peut également opter pour une livraison telle que prévue au point IV.



### **III. PRIX :**

Les prix des articles proposés sont indiqués en Euros. Ils sont réputés TVA non comprise (TVAC pour le Client particulier), hors frais de port et de traitement.

Les prix des services ou du transport n'incluent pas les frais d'assurances ou de taxes éventuelles. Ceux-ci sont toujours à charge du Client.

Le prix du transport est exigible immédiatement à la date de la commande ou à toute autre échéance que les factures mentionnent. Les marchandises ne seront expédiées ou livrées qu'une fois le prix reçu ou selon le type de contrat, sur ordre du Client qui se porte garant du paiement vis-à-vis du Client final.

LORENZA BIANCHINI se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais s'engage à appliquer le tarif en vigueur qui a été communiqué au moment de la commande.

### **IV. LIVRAISON :**

Sauf disposition contraire, la livraison est faite à l'adresse indiquée lors de la commande. Pour toute livraison qui s'effectuerait à un autre endroit, LORENZA BIANCHINI se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires au Client.

La livraison est réalisée par LORENZA BIANCHINI ou par les services d'une société de transport sous-traitante adhérant au code de bonnes pratiques en matière de transport de marchandises par route ou encore par colis postal.

Les commandes sont expédiées dans les délais fixés par le contrat de vente.

Les risques sont transférés dès la livraison des marchandises chez le Client. Si la marchandise arrive endommagée, le Client a la possibilité de la refuser ou de formuler des réserves sur la lettre de voiture ou de confirmer celles-ci par courrier ou courriel dans les 48h auprès du transporteur ou de la Poste.

### **V. RETARD DE PAIEMENT – CLAUSE PENALE :**

Toute somme impayée à son échéance sera majorée, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'intérêts de retard conventionnels d'un montant annuel de 12 % à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au complet paiement.

Toute somme impayée à son échéance entraînera la déduction de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'une indemnité forfaitaire d'un montant total de 10% de la somme en principal, intérêts et frais, avec un montant minimum de 75 euros.

### **VI. RUPTURE DE CONTRAT – CLAUSE PENALE :**

En cas d'annulation du bon de commande ou du contrat de prestation de service, pour quelque motif que ce soit, le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire équivalente à 20% du montant total de la commande.

Clause de réciprocité : sauf cas de force majeure, dans l'éventualité où LORENZA BIANCHINI resterait en défaut d'exécuter toute obligation de la convention causant préjudice au Client agissant à des fins non-professionnelles, LORENZA BIANCHINI sera, après réception d'une mise en demeure à laquelle elle n'a pas donné suite pendant quinze jours, redevable au Client consommateur d'une indemnité égale à 20 % du montant total de la commande.

### **VII. RESERVE DE PROPRIETE :**

Le transfert de propriété des marchandises au profit du Client ne sera réalisé qu'après paiement complet du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison des marchandises.

### **VIII. VENTE DE PRODUITS ALOE VERA, COMPLEMENTS ALIMENTAIRES, HUILES ESSENTIELLES, BIJOUX :**

Les descriptions techniques et les photographies des produits proposés ont été établies avec le plus grand soin par des spécialistes et vérifiées avec les fournisseurs de LORENZA BIANCHINI. Toutefois elles n'entrent pas dans le champ contractuel. Aussi, si des erreurs se sont produites, en aucun cas la responsabilité de LORENZA BIANCHINI ne saurait être engagée. Toutefois si le Client souhaitait retourner le produit à la suite d'une erreur de descriptif, neuf et dans son emballage d'origine, le retour s'effectuerait aux frais de LORENZA BIANCHINI, selon les modalités prévues au paragraphe suivant.

Les caractéristiques du produit sont données par le fabricant et sous sa responsabilité.

Les articles proposés sont conformes aux législations de la Communauté Européenne et de la Belgique en vigueur.

LORENZA BIANCHINI décline toute responsabilité dans l'hypothèse où le produit livré ne respecterait pas la législation du pays de livraison hors UE.

LORENZA BIANCHINI invite ses Clients à prendre connaissance des notices d'emploi ou de toute autre information jointe au produit ou portée sur le produit ou son emballage (précautions d'emploi, conditions d'utilisation). Les fautes d'utilisation ou d'entretien priveraient le Client de son droit à la garantie.

Les offres présentées par LORENZA BIANCHINI ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

## **IX. DROIT DE RETOUR ET DE RETRACTATION (CONTRAT A DISTANCE) :**

Conformément à l'article 47 de la loi du 6 avril 2010 abrogé par la loi du 21 décembre 2013 sur les Pratiques du marché et la protection du consommateur, le Client, consommateur privé, dispose d'un droit de retour ; quelle qu'en soit la raison. Il a donc le droit de notifier à LORENZA BIANCHINI dont les coordonnées figurent sur tous les documents commerciaux et le site internet [www.massages-gembloux.be](http://www.massages-gembloux.be) qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la livraison du bien.

Dans ce cas, les marchandises doivent être retournées à LORENZA BIANCHINI dans le même délai.

Pour les marchandises pouvant être renvoyées par la poste, le cachet de la poste fera foi. Pour les colis plus volumineux, la date de la demande de retour est celle qui fait foi. LORENZA BIANCHINI demande au Client de prendre contact via le numéro +32 0488 16.74.84 afin de convenir des modalités d'acheminement.

Ce droit suppose que l'article soit renvoyé en parfait état, dans son emballage d'origine. Les marchandises qui ne parviendraient pas dans cet état, qui seraient incomplètes, abîmées ou endommagés, qui auraient été utilisées etc. ne seront pas remboursées et resteront à disposition du Client à qui il appartiendra de venir les reprendre au siège social.

Exception : le Client ne peut exercer son droit de rétractation sur la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le Client après la livraison.

La charge des frais sera répartie comme suit :

i. Erreur de livraison, refus à la livraison, erreur de descriptif, matériel endommagé à réception : LORENZA BIANCHINI rembourse le prix du produit, les éventuels frais de port facturés et supporte les frais de retour.

ii. Exercice du droit de retour et de rétractation : LORENZA BIANCHINI rembourse le prix du produit et Les frais de port facturés. Les frais de retour restent à la charge du Client.

Le remboursement s'effectuera dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception du retour, à la convenance DE LORENZA BIANCHINI soit par virement sur un compte bancaire, soit par crédit sur le compte bancaire de la carte utilisée

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION (le Client complètera et renverra le présent formulaire) :

- A l'attention de:

LORENZA BIANCHINI

Siège social : Rue Haute-Bise, 21 à 5032 Gembloux

E-mail: [bien-etre@massages-gembloux.be](mailto:bien-etre@massages-gembloux.be)

- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente de la marchandise ci-dessous décrite :

- Commandée le (\*)/reçu le (\*)

- Nom du (des) consommateur(s)

- Adresse du (des) consommateur(s)

- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

- Date

(\*) Biffez la mention inutile. .

## **X. GARANTIES :**

La durée de garantie est indiquée sur la facture du Client. Elle est de 24 mois pour l'usage privé, de 12 mois pour l'usage professionnel. En l'absence de détail, c'est la garantie légale qui s'applique.

LORENZA BIANCHINI garantit le fait que ses produits répondent aux différentes réglementations européennes que ce soit en matière d'hygiène, de santé, de sécurité, de traçabilité, de conformité etc.

## **XI. FORMATIONS, ATELIERS : inscription, modalités pratiques d'exécution et d'annulation**

Les demandes d'inscription se font par téléphone ou par courrier électronique et via le site [www.massages-gembloux.be](http://www.massages-gembloux.be) avant la date de début de la formation à laquelle le Client souhaite s'inscrire.

Toute demande d'inscription doit être confirmée par écrit par le biais d'un bon de commande de LORENZA BIANCHINI.

La durée de validité de toute proposition de formation sur mesure est valable pour une durée de 30 jours calendrier. Au-delà de cette date, la proposition commerciale est considérée comme caduque.

Pour les formations se déroulant chez le Client, le formateur s'adapte aux horaires de celui-ci, repris dans le bon de commande.

Les formations ont lieu dans les locaux de LORENZA BIANCHINI, du Client ou dans d'autres salles de proximité.

LORENZA BIANCHINI définit dans chacun de ses programmes de formation le niveau requis pour suivre la formation proposée. Il appartient au Client d'évaluer ses besoins en formation et de vérifier si son niveau ou celui de son personnel amené à suivre l'une de ces formations correspond au niveau requis pour celle-ci.

LORENZA BIANCHINI ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de l'inadéquation des formations



qu'elle propose aux besoins du Client et/ou au niveau de compétence du personnel de ce dernier.

Les informations, fournies par le Client lors de son inscription à l'une des formations, sont conservées dans les fichiers de LORENZA BIANCHINI et peuvent être utilisées par celle-ci dans les limites fixées par la législation relative à la protection des données à caractère personnel.

LORENZA BIANCHINI se réserve le droit d'annuler une formation si le nombre minimum de participants n'est pas atteint et ce, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Le Client a le droit d'annuler ou d'ajourner son inscription en ligne à une formation, sans motivation, jusqu'à 14 jours à compter du jour du paiement lors de l'inscription.

En ce cas, la totalité du montant des droits d'inscription sera remboursée par versement sur le compte à partir duquel le paiement a été effectué.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas pour une inscription faite dans les locaux de LORENZA BIANCHINI.

En cas de désistement de la part du Client (hors droit de rétractation), aucun remboursement n'est prévu, sauf en cas de force majeure (situation soudaine, imprévisible et inévitable qui n'est ni causée, ni voulue par le participant).

Le Client a le droit, soit de postposer sa participation à la prochaine session de la même formation, soit inviter quelqu'un d'autre à sa place.

Le prix de toute formation commencée est dû intégralement, quel que soit le motif d'interruption invoqué.

Les supports éventuels de cours sont facturés séparément, ainsi que les frais de déplacement du formateur.

Dans le cas où le formateur apporte son propre matériel informatique ou de rétroprojection, tableau mobile, ... celui-ci sera également facturé.

Par ailleurs, un supplément de 20 % sera demandé pour les cours dispensés en soirée (20-23 h) ou le samedi et de 50 % pour les cours dispensés le dimanche ou les jours fériés.

## **XII. SOINS DU CORPS ET MASSAGES :**

LORENZA BIANCHINI se forme en continue.

Les soins apportés apportent au Client détente, relaxation, bien-être ou un accompagnement émotionnel selon diverses formules.

L'accompagnement par le massage se crée en étroite collaboration avec le Client, tant pour la transmission des

informations utiles que pour le traitement à leur apporter.

LORENZA BIANCHINI s'engage à fournir des soins avisés grâce à des techniques adaptées en conformité avec les législations en vigueur, dans le respect de la dignité humaine du Client, de son identité, de son état général, de son autonomie et sans qu'une distinction d'aucune sorte ne soit faite.

## **XIII. LIMITE DE RESPONSABILITE :**

LORENZA BIANCHINI s'engage à apporter tout le soin nécessaire à l'exécution des missions qui lui sont confiées par le Client. LORENZA BIANCHINI s'oblige tout particulièrement à ne travailler qu'avec du personnel qualifié et déclaré. LORENZA BIANCHINI exerce ses activités dans les règles de l'art et en respectant le secret professionnel.

LORENZA BIANCHINI n'est tenue qu'à une obligation de moyen, sa responsabilité ne pourra être engagée que pour un défaut de négligence, de prévoyance, de précaution, d'incompétence dûment établi (faute essentielle et déterminante) ou pour un manque d'éthique professionnelle.

De plein droit et sans formalité, la responsabilité de LORENZA BIANCHINI sera dérogée en cas d'événement ne permettant pas la poursuite normale de ses prestations, engendrant un retard, ou plus généralement, par un cas de force majeure. Il est entendu par « cas de force majeure » tout événement imprévisible ou irrésistible ou extérieur, ces trois critères étant alternatifs.

LORENZA BIANCHINI ne sera tenue à aucune indemnisation pour les dommages immatériels tels que perte de production, perte d'exploitation, perte de données, préjudice financier ou commercial ou autres qui seraient la conséquence directe ou indirecte des dommages causés suite à la défaillance des services de LORENZA BIANCHINI.

Les partenaires commerciaux sont sélectionnés avec le plus grand soin. Si malgré tout, le Client devait être déçu par leur(s) prestation(s), LORENZA BIANCHINI refuse le paiement d'une quelconque pénalité ou indemnité à ce titre.

## **XIV. PROTECTION DES DONNEES PRIVEES :**

L'ensemble des données à caractère personnel collectées dans le cadre des prestations de service visées par les présentes conditions générales est traité conformément à la loi du 30 JUILLET 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, à la législation européenne et tout particulièrement au Règlement général sur la protection des données (Règlement 2016/679, le « RGPD »).

Le traitement des données a pour finalité l'exécution de la convention conclue avec le Client, l'administration de la clientèle, la promotion des produits et des services, l'établissement de campagnes d'information personnalisée et de marketing direct, en ce compris par le biais de courrier électronique.

Le Client dispose de la faculté de refuser les offres de LORENZA BIANCHINI en le signalant par email à l'adresse bien-être@massages-gembloux.be

Le Client dispose de la possibilité :

- de s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles à des fins de marketing direct ;
- d'accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par LORENZA BIANCHINI et d'obtenir rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes.
- de s'opposer, pour des raisons sérieuses et légitimes, à ce que les données conservées fassent l'objet d'un traitement.
- d'exiger la suppression des données personnelles transmises.

Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit au siège social de LORENZA BIANCHINI, Rue Haute-Bise, 21 à 5032 Gembloux, soit par courriel à l'adresse électronique suivante : bien-être@massages-gembloux.be

LORENZA BIANCHINI peut divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. LORENZA BIANCHINI peut également les divulguer si cette transmission est requise, en toute bonne foi, pour se conformer aux lois et règlements, pour protéger ou défendre ses droits ou ses biens.

#### **XV. PROPRIETE INTELLECTUELLE :**

Les créations (marques, logos, logiciels, visuels, supports informatiques ou autres ...) de LORENZA BIANCHINI sont protégées par la loi sur les droits d'auteur et restent sa propriété pleine et entière, sauf disposition expresse en sens contraire.

Les créations DE LORENZA BIANCHINI ne peuvent être utilisées par le Client que dans le cadre des conventions qu'il a conclues avec elle et uniquement sur le territoire belge, sauf autorisation expresse en sens contraire.

#### **XVI. CONTESTATIONS :**

Les contestations relatives aux marchandises livrées doivent être introduites selon les modalités prévues à l'article IV. Livraison dernier alinéa.

Les contestations relatives aux prestations de services commandées doivent être introduites dans les huit jours ouvrables suivant l'exécution et ce, par lettre recommandée adressée au siège social de LORENZA BIANCHINI, sous peine d'irrecevabilité.

Les contestations relatives aux factures doivent être formulées par écrit dans un délai de huit jours ouvrables à dater de la réception de la facture (date du cachet postal faisant foi ou date de l'envoi du courriel), au siège social de LORENZA BIANCHINI, sous peine d'irrecevabilité.

#### **XVII. CONFIDENTIALITE :**

Le Client s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations auxquelles il aurait pu avoir accès relatives à LORENZA BIANCHINI, à ses services, à ses produits, à ses tarifs, à ses contrats pendant toute la durée des relations contractuelles et dix ans après leur fin, et ce, quelle qu'en soit la cause. Il se porte garant du respect de cette confidentialité par ses salariés et préposés passés, présents ou à venir.

Il en va de même pour LORENZA BIANCHINI qui s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations communiquées par le Client.

#### **XVIII. LITIGES, MEDIATION, DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

LORENZA BIANCHINI s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai maximal de 10 jours à partir du jour de réception et à rechercher des solutions à l'amiable.

Les parties conviennent que tout désaccord ou différend relatif aux présentes conditions générales de vente ou découlant de leur interprétation ou de leur application sera soumis à une médiation.

A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation en y déléguant une personne ayant pouvoir de décision.

Le médiateur sera choisi par les parties dans l'arrondissement judiciaire de leur choix.

Le contrat de vente, de prestation de service et les présentes conditions générales sont régis par le droit belge, sans préjudice, pour le Client agissant à des fins non professionnelles, de la protection que lui assurent les dispositions impératives du droit qui serait applicable en l'absence de cette clause, conformément à l'article 6, paragraphe 2, du règlement n°593/2008.

Tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation de ces conditions générales de vente qui ne peut être résolu à l'amiable, est soumis à la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement judiciaire de Namur, sauf si le Client agit à des fins non professionnelles, auquel cas, le litige est soumis, au choix du demandeur, à la compétence des

juridictions désignées par l'article 624, 1<sup>o</sup>, 2e ou 4<sup>e</sup> du Code judiciaire.