

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version du 24/07/2016

Merci de lire attentivement ces conditions générales de vente (CGV) avant d'utiliser le service et/ou d'effectuer une commande via la plateforme **Proxymart**. En utilisant cette dernière, vous notifiez votre accord d'être soumis aux présentes CGV.

**Proxymart** est une activité de la SASPJ (Société ou Association Sans Personnalité Juridique) LOCALINKS, inscrite à la BCE sous le numéro BE 0659.804.985 et dont le siège social se situe au 25, Avenue Léopold III – 7134 Péronnes-lez-Binche. La désignation **Proxymart** s'assimile donc à LOCALINKS dans les présentes conditions générales, ainsi que dans tout document et toute communication à partir du 15/07/2016 (date de sortie de l'activité Proxymart de la couveuse d'entreprise Job'In).

La plateforme e-commerce **Proxymart** permet aux ménages particuliers, domiciliés au cœur d'une zone d'activité géographiquement limitée (ci-après les « Acheteurs »), de s'approvisionner en produits locaux issus d'exploitations situées au plus proche de chez eux (ci-après les « Producteurs »).

De manière générale, toute personne utilisant le service **Proxymart**, dans un but d'achat ou non, est ci-après désignée conjointement comme « Membre ». La plateforme permet la mise en relation des Producteurs avec tout utilisateur de celle-ci, même non Acheteur, préalablement inscrit, ou pas, en tant que Membre.

L'ensemble des produits mis en vente sur la plateforme et fournis par les Producteurs sont désignés ci-après les « Produits », peu importe qu'ils relèvent ou non du domaine de l'alimentaire.

## DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles de l'Acheteur sont traitées en conformité avec l'arrêté royal promulguant la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. L'ensemble des dispositions prise à cet égard par **Proxymart** sont reprises dans le document "Charte Vie Privée" accessible via un lien en bas de chaque page du site.

## MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

**Proxymart** se réserve le droit de modifier en tout ou partie et à n'importe quel moment les présentes Conditions Générales. Toute modification de celles-ci est signalée par email à l'ensemble des membres à dater de leur mise en ligne. Les Membres qui refusent leur acceptation dans les 72 heures suivant leur mise en ligne peuvent dès lors demander la clôture de leur compte client sans frais. De la même manière, tout Membre en désaccord avec les présentes Conditions Générales s'interdit de passer toute commande sur la Plateforme. Il appartient donc à chaque Membre de vérifier les Conditions Générales de manière régulière. Celles-ci sont réputées acceptées par chaque Acheteur, dans la version proposée à ce moment, à chaque nouvelle commande.

## CONVENTIONS DE PREUVE

Les logs, ou journaux informatiques, rédigés automatiquement à chaque action d'un Membre sur la Plateforme (passage de commande, modification de donnée, transaction financière) sont considérés comme moyen de preuve valide entre les différentes parties, au même titre que le sont les différents emails, courriers ou autres documents échangés entre elles.

## INDIVISIBILITÉ

En cas d'invalidation d'une ou plusieurs dispositions des Conditions Générales pour quelque motif que ce soit, les différentes parties conviennent que les autres dispositions restent pleinement valides et applicables.

## DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les présentes Conditions Générales et autres documents apparentés sont régis par le droit belge, même en cas d'appel en garantie. Tout litige ne pouvant être résolu à l'amiable est soumis à la compétence unique des tribunaux de Charleroi.

## ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

L'utilisation de la plateforme **Proxymart** est proposée à l'utilisateur sous réserve de son acceptation inconditionnelle des présentes Conditions Générales. En validant son inscription, en interagissant avec la plateforme et/ou en passant des commandes, l'Utilisateur reconnaît avoir lu, pleinement compris et accepté sans réserve chaque point exposé au sein des présentes Conditions Générales.

**Proxymart** se réserve le droit de suspendre, de clôturer provisoirement ou définitivement, sans préavis ni indemnité, tout compte d'un Membre ne respectant pas les présentes Conditions Générales.

L'Utilisateur, acheteur ou pas, est tenu de lire, comprendre et accepter tacitement, les Conditions Générales et la Charte Vie Privée.

### Processus de vente

Si l'accès à la plateforme et aux Produits est possible pour tout Utilisateur, la pose d'un acte d'achat n'est possible que pour un Membre officiellement inscrit et répondant à certains critères, de proximité notamment. En raison de sa logique propre de mise à la vente de Produits proches du domicile de l'Acheteur, **Proxymart** ne garantit en aucun cas à l'Acheteur la possibilité d'acheter tous les produits de son assortiment.

Pour acheter un ou plusieurs Produit(s) sur la plateforme, l'Acheteur doit sélectionner chaque Produit désiré et l'ajouter à son panier. Une fois que le panier contient l'ensemble des Produits voulus par l'Acheteur, celui-ci peut confirmer le contenu du panier et confirmer sa commande.

Il est à noter qu'un montant minimum de 50 € doit être atteint afin de pouvoir confirmer une commande. Ce montant minimum, susceptible de varier en fonction de différents facteurs, est clairement indiqué à l'Acheteur durant son utilisation de la plateforme e-commerce. Ce montant minimum est justifié par les frais inhérents à la récupération des Produits, au traitement de ceux-ci, ainsi qu'à leur livraison.

Une fois ses achats effectués, l'Acheteur est dirigé vers un récapitulatif des Produits comportant au minimum le nom, la quantité et le prix de chaque Produit commandé. L'Acheteur doit également, avant la finalisation de sa commande, choisir une adresse de livraison et un mode de conditionnement pour la livraison de ses Produits (bacs consignés ou sacs plastique).

Après avoir finalisé sa commande, l'Acheteur est invité à régler celle-ci via les moyens électroniques mis à disposition par **Proxymart** et ses partenaires financiers (Visa, Bancontact, MasterCard – liste non exhaustive). La commande n'est réputée comme valide qu'à partir du moment où le paiement est régulièrement enregistré et confirmé.

**Proxymart** fournit par la suite toute information à l'Acheteur concernant le suivi de sa commande. Ceci par email, SMS ou tout autre moyen jugé utile par **Proxymart**. L'Acheteur peut annuler ou modifier sa commande jusqu'au jour et à l'heure de la clôture de celles-ci, soit le mardi à minuit. Cette information est communiquée à l'Acheteur lors de la finalisation de sa commande.

**Proxymart** confirme que l'Acheteur est seul responsable du contenu approprié de sa commande en fonction des besoins réels de consommation de son ménage.

**Proxymart** se réserve le droit d'annuler en tout ou partie, et à n'importe quel moment précédant la livraison, une commande passée par l'Acheteur et dont les produits se révèlent impossibles à fournir en raison d'impératifs du producteur, impropres ou présentant des risques à la consommation, ou pour toute autre raison jugée suffisante par **Proxymart**. En cas d'annulation partielle ou totale d'une commande, **Proxymart** procède au remboursement proportionnel des sommes réglées par l'Acheteur.

### Prix

Tous les prix sont indiqués toutes taxes comprises et ne sont valables qu'au moment du passage de la commande. Seuls les prix repris sur le récapitulatif de la commande avant sa validation font foi entre **Proxymart** et l'Acheteur.

### Moyens de paiement

Une commande passée via la plateforme ne peut être réglée que via les moyens électroniques proposés sur celle-ci (Visa, Mastercard, Bancontact – liste non exhaustive) au moment de la finalisation de la commande par l'Acheteur. La validité d'une commande dépend donc de la réussite ou de l'échec de l'étape du paiement en ligne.

**Proxymart** s'engage à mettre tout en œuvre, via ses partenaires financiers reconnus, pour garantir la sécurité maximale des transactions financières réalisées à partir de la plateforme. A aucun moment **Proxymart** n'a connaissance des informations bancaires ou financières de ses clients. Les transactions étant intégralement gérées par les sites sécurisés

(https) de ses partenaires.

**Proxymart** refuse de prime abord les paiements par virement ou en liquide, autant pour des raisons de délais que de sécurité des transactions. Les livreurs de **Proxymart** ne transportent ainsi aucune somme d'argent, ce qui garantit leur sécurité, celle des produits et celle des clients.

Toutefois, des paiements par virement peuvent être autorisés par **Proxymart** uniquement lorsque le client rencontre des difficultés pour régler sa commande en ligne, ou lorsque le service partenaire de paiement en ligne est en dérangement, ou encore lorsque l'autorisation expresse a été donnée par **Proxymart** au client.

## Livraison

La livraison d'une commande passée via la plateforme **Proxymart** est comprise dans le prix si le montant de la commande dépasse le minimum donnant droit à la « livraison sans frais supplémentaire » et aucun frais supplémentaire ne pourra être imputé à l'acheteur, sauf dans le cas d'une seconde livraison suite à un défaut (absence) du client au moment de la livraison initiale. Si ce montant n'est pas dépassé, des frais forfaitaires s'appliquent. Le jour de livraison est le samedi. L'heure approximative de livraison (fourchette de 2 heures) est communiquée par SMS et/ou par email la veille du jour de livraison afin que l'Acheteur puisse prendre ses dispositions.

Le lieu de livraison est celui décidé par l'Acheteur avant de finaliser sa commande. Tout lieu de livraison doit être situé dans la zone d'activité géographiquement limitée, dans laquelle l'Acheteur (ou une de ses connaissances qui accepte de recevoir une livraison au nom de celui-ci) doit être domicilié.

L'Acheteur s'engage à prendre possession de sa commande au lieu et date indiqués lors de la validation de sa commande. En cas d'impossibilité pour lui de prendre possession de sa commande, l'Acheteur doit immédiatement prendre contact avec **Proxymart** via une boîte vocale dédiée à cet effet. Ceci dans le but de trouver une solution de rechange (changement de lieu de livraison ou de créneau horaire). Pour peu que l'Acheteur communique et justifie sa difficulté à prendre livraison de sa commande et que la solution soit trouvée, aucun frais supplémentaire ne lui est compté. Si **Proxymart** juge comme injustifiée, excessive et/ou répétitive l'indisponibilité de l'Acheteur, des frais forfaitaires de maximum 15€ sont réclamés à celui-ci.

Si la livraison de la commande à l'adresse choisie par l'acheteur n'est pas possible en raison de l'absence non signalée de celui-ci et si aucune prise de contact n'est possible afin de trouver une solution de livraison alternative et rapide, **Proxymart** ne peut être tenu responsable de toute perte de qualité, détérioration ou altération des produits livrés. L'acheteur renonce dès lors à formuler une quelconque réclamation relevant de ces points.

En cas de report de livraison, conclu de commun accord avec l'acheteur et ce pour une raison justifiée, **Proxymart** prend toute mesure possible pour sauvegarder la qualité des produits en fonction de la nature de ceux-ci (congélation, réfrigération, etc) en attendant la nouvelle livraison.

L'acheteur accepte le fait que **Proxymart** ne vérifie pas l'identité de la personne à qui la commande est remise, pour peu que cette personne soit visiblement majeure et se trouve à l'adresse prévue de livraison.

## Conformité et qualité

L'Acheteur reconnaît s'être renseigné concernant son achat et avoir lu toute information figurant sur la fiche descriptive d'un produit et affirme, par la finalisation de sa commande, que son achat est conforme à son besoin.

**Proxymart** s'engage à rembourser intégralement les montants concernés par tout Produit manquant, présentant un vice ou une malfaçon ou ne correspondant pas à la description qui en est faite sur la plateforme. Ceci est effectif sur base d'une constatation directe par **Proxymart** lors de la préparation de la commande de l'Acheteur, sur base d'une réclamation légitime faite par l'Acheteur dans les 24 heures suivant la réception de sa commande

L'Acheteur reconnaît que les photographies présentes sur la plateforme ne sont pas contractuelles et ne sont proposées qu'à titre d'illustration.

**Proxymart** s'engage à fournir les Produits commandés tout en respectant les règles ayant trait à la sécurité de la chaîne alimentaire et déclare être en règle auprès de l'AFSCA. Plus spécifiquement, **Proxymart** s'engage à respecter les règles d'hygiène et de préservation de la chaîne du froid propres au secteur.

L'Acheteur accepte le fait que les produits commandés ne sont ni produits ni gérés de manière industrielle. Les producteurs disposent ainsi de moins de moyens de contrôle et de conditionnement que les grands groupes alimentaires. En conséquence et dans un souci de facilité pour les producteurs, l'Acheteur accepte que, pour certains produits proposés, les quantités commandées et réellement reçues soient susceptibles de légèrement varier sans qu'aucune adaptation de prix ne soit apportée par la suite. Ainsi, un Acheteur ne peut réclamer une compensation dans le cas où, par exemple, il reçoit 490g ou 510g d'un produit au lieu des 500g commandés. Ces variations peuvent être tant à l'avantage du consommateur qu'à celui du producteur mais restent bien entendu raisonnables et ne peuvent systématiquement désavantager l'une ou l'autre partie.

L'Acheteur est aussi conscient de la fragilité éventuelle de certains produits achetés, ceux-ci ne contenant notamment aucun agent conservateur rencontré habituellement dans la grande distribution. Dans le but d'assurer la consommation

optimale de ces Produits, ceci implique, dès leur réception, une attention toute particulière de sa part, au niveau de la conservation.

### **Responsabilité et garantie**

Les producteurs locaux sont responsables de leurs produits jusqu'au moment où ils sont pris en charge par **Proxymart**. Ils s'engagent à fournir des produits frais et s'inscrivent dans une démarche de qualité et dans le respect de la charte qu'ils ont signée avec **Proxymart**. La qualité gustative et sanitaire des produits est garantie par eux-mêmes, tout comme la conformité à tout label, norme ou certification annoncée.

Une fois pris en charge par **Proxymart**, la conservation et la qualité générale des produits est sous sa responsabilité. Elle doit tout faire pour les sauvegarder (voir point précédent). Toutefois, certaines restrictions prévalent en ce qui concerne l'obligation de l'Acheteur de prendre possession de sa commande en temps et en heure (voir point concernant les livraisons).

Dès que les produits ont été réceptionnés par le client, ceux-ci sont entièrement sous sa responsabilité. L'Acheteur est informé, qu'en tout état de cause, la responsabilité de **Proxymart**, quelle que soit la nature du préjudice subit par lui, sera uniquement limitée au montant total de la commande.

En cas de non livraison, ou de mauvaise livraison, de la commande, et si la responsabilité en incombe à **Proxymart**, cette dernière tente de trouver une solution acceptable avec l'Acheteur (livraison différée, remboursement total ou partiel des produits frais, etc). En cas d'impossibilité de trouver un accord raisonnable, une annulation pure et simple et un remboursement complet sera effectué par **Proxymart** en faveur de l'acheteur.

Dans le cas précis où la livraison s'est avérée impossible sans que **Proxymart** n'ait reçu le moindre message de la part de l'Acheteur justifiant son absence et sans qu'il ne soit parvenu à rentrer en contact avec lui pour trouver une solution de livraison alternative ou commerciale adaptée, les Produits frais contenus dans la commande seront perdus et à ses frais. Pour les Produits non périssables, une nouvelle livraison le samedi suivant, sera proposée.

En cas de non livraison, ou de mauvaise livraison, de la commande du fait d'un tiers imprévisible ou insurmontable ou d'un cas de force majeure, la responsabilité de **Proxymart** ne peut toutefois pas être engagée. Dans ces cas, ainsi que dans les cas où la responsabilité incombe à l'Acheteur, il convient de se référer aux dispositions présentées dans le point "Livraison des produits commandés".

### **Réclamations**

En cas de réclamation concernant un achat effectué, livré ou pas, l'Acheteur doit se manifester obligatoirement dans un délai de 24 heures suivant l'heure supposée ou effective de livraison. Si la réclamation porte sur produit non conforme à la description, endommagé ou avarié, **Proxymart** demande, dans la mesure du possible, de fournir une photographie du produit en question.

Toute réclamation doit être introduite, de manière claire et complète, via le lien mis à disposition à cet effet dans le compte personnel de l'Acheteur, en regard de la commande concernée, cela afin d'assurer un suivi complet et exempt d'erreurs.