

Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le client et Madame Véronique Artus, indépendante exerçant en personne physique, dont l'entreprise est établie à Avenue Henri de Brouckère 85 à 1160 Auderghem, et enregistrée à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0754.950.802 ;

Ci-après dénommé(e) l'"Entreprise" ;

Par "Client", est visée toute personne, particulier ou entreprise, faisant appel aux services ou achetant les produits de l'Entreprise.

#### **Article 1 - Généralités**

§.1 Les présentes conditions générales visent à régler la relation contractuelle entre le Client et l'Entreprise.

§.2 Cette dernière exerce ses activités dans le domaine de la confection, vente et réparation de produits de couture (vêtements, poupées, accessoires, etc.).

§.3 Les présentes conditions générales prévalent sur toutes autres conditions générales. Elles pourront être modifiées à tout moment par l'Entreprise, moyennant communication au Client dans les plus brefs délais. La nouvelle version des conditions générales ne sera applicable qu'aux contrats conclus postérieurement à leur entrée en application.

§.4 Le Client est lié par les présentes conditions générales dès apposition de sa signature sur l'offre telle que mentionnée à l'article 2 ou dès la réalisation du paiement anticipé comme demandé par l'Entreprise, conformément à l'article 6. Le Client est présumé en avoir pris connaissance et les avoir comprises. En cas de validation de l'offre par voie électronique, le client est lié par ces conditions générales dès accord transmis à l'entreprise par la voie électronique ou confirmé par l'entreprise par écrit, sous quelque forme que ce soit.

#### **Article 2 - Devis, prix et documents contractuels**

Les produits de l'Entreprise peuvent être commandés par le biais du site internet, via l'adresse e-mail :  
<https://veroniqueartus.wixsite.com/zazinstyle>

§.1 Le prix TVAC de chaque produit est détaillé sur ledit site internet.

§.2 Concernant les produits de l'Entreprise réalisés sur mesure, un échange préalable est nécessaire entre l'Entreprise et le Client. Au terme de celui-ci, l'Entreprise remet une offre pour la ou les prestation(s) souhaitée(s) et/ou pour le(s) produit(s) à livrer. Cette offre a une validité de 15 jours calendrier.

§.3 Toute Prestation demandée par le Client fait l'objet d'une offre rédigée avec minutie par l'Entreprise sur base des informations transmises par le Client. Celui-ci s'engage, par conséquent, à les transmettre endéans les délais convenus avec l'Entreprise. A défaut, l'Entreprise ne sera plus en mesure de garantir le calendrier proposé pour la réalisation des Prestations.

§.4 Toute modification formulée par le Client, après remise de l'offre, donnera lieu à une modification de celle-ci et, le cas échéant, du coût de la ou des Prestation(s) et/ou du ou des produit(s).

§.5 L'accord du Client, quant au contenu de la commande, peut être donné : (i) par apposition de sa signature sur l'offre accompagnée de la mention manuscrite "bon pour accord" et de la date de signature ; (ii) par confirmation transmise par courrier électronique.

§.6 En tout état de cause, l'offre peut être retournée signée par courrier postal ou par courrier électronique, pour autant que l'accord du Client y soit mentionné de manière visible, identifiable et non-équivoque.

§.7 Dans le cas où l'offre a été émise par l'Entreprise par voie informatique, e.a. par échange de courriers électroniques, le Client accepte expressément que cet échange constitue la

relation contractuelle et puisse servir de preuve quant à l'existence de celle-ci.

#### **Article 3 - Remises**

§.1 Des remises ou ristournes peuvent être accordées au Client. Le cas échéant, une mention explicite est apposée à ce sujet sur le bon de commande. Ces remises ou ristournes ne constituent aucunement un droit dans le chef du Client. Elles sont accordées compte tenu de la relation professionnelle existant entre l'Entreprise et le client et/ou des quantités de produits commandés. Ces remises ou ristournes sont, par ailleurs, strictement liées à la commande concernée et ne peuvent, en aucun cas, faire l'objet d'une généralité.

#### **Article 4 - Spécificités liées aux Prestations**

§.1 Afin de permettre de manière efficace et optimale la réalisation des Prestations, le Client s'engage : (i) à mettre à disposition de l'Entreprise les informations et documents nécessaires à la bonne exécution desdites prestations ; (ii) à permettre la délégation de tout ou partie des Prestations à des tiers au contrat visé par les présentes conditions générales et ce, après information spécifique fournie par l'Entreprise.

#### **Article 5 - Vente des produits**

§.1 Les produits achetés ne sont ni repris ni échangés par l'Entreprise.

§.2 En cas de défaut de conformité constaté sur un produit, le Client est tenu d'informer l'Entreprise de l'existence de ce défaut dans un délai de 5 jours prenant cours le jour de la constatation du défaut. Le cas échéant, l'Entreprise s'engage à échanger le produit contre un produit équivalent répondant au même besoin.

§.3 Procédure : Le produit doit être renvoyé au siège de l'Entreprise, et ce avec préalablement un e-mail adressé à l'Entreprise exposant les raisons du défaut et sollicitant son accord en vue du retour et des moyens de retour envisagés.

#### **Article 6 - Paiement**

§.1 Le Client s'engage à effectuer le paiement de la manière suivante :

(i) Paiement au comptant si la commande est réalisée en ligne via le site internet (<https://zazinstyle.odoo.com/>) (ii) paiement d'un acompte de 50% du prix total TVAC d'une commande sur mesure au moment de la signature ou de l'acceptation par e-mail de l'offre évoquée ci-dessus. Le solde est à payer lors de la livraison de la commande.

§.2 Compte tenu de la particularité des Prestations, l'Entreprise se réserve le droit de demander le paiement anticipé total des Prestations qui seront effectuées, et ce au plus tard à la date de la première Prestation. Le cas échéant, le paiement anticipé est repris explicitement dans l'offre telle que mentionnée à l'article Dans ce cadre, le Client s'engage à effectuer le paiement total du montant des Prestations repris dans l'offre, à la date de la signature de celle-ci pour accord, et en tout état de cause, au plus tard à la date prévue de la première Prestation. Le contrat ne sera considéré comme conclu et l'offre acceptée qu'après réception du montant dudit acompte par l'Entreprise. Après réception du paiement, l'Entreprise prend contact avec le Client afin de fixer un calendrier des Prestations.

§.3 Outre l'application du premier paragraphe, les factures sont payables endéans les 10 jours de leur date d'émission.

§.4 La facture est envoyée par courrier ou par email par l'Entreprise au Client. En cas d'envoi par email, cet envoi est effectué à l'adresse email communiquée par le Client lors de la signature du devis. En aucun cas, l'Entreprise n'est responsable si l'adresse e-mail communiquée par le Client est erronée.

§.5 En outre, en cas de modification de l'adresse e-mail de contact, le Client est tenu d'en informer immédiatement l'Entreprise. Aucun délai de paiement supplémentaire ne sera

accordé au Client qui a omis de transmettre la modification de l'adresse e-mail d'envoi de la/des facture(s).

§.6 Le paiement des Prestations par le Client est effectué de la manière suivante, au sein de l'établissement de l'Entreprise: (i) en espèces; (ii) par virement bancaire garanti par carte bancaire (e.a. carte de crédit en cours de durée de validité).

§.7 Le transfert de propriété du produit vendu n'est effectif qu'au moment du paiement intégral. Avant celui-ci, le produit reste la pleine propriété de l'Entreprise, y compris en cas de paiement partiel par le Client.

§.8 Toute facture impayée dans les délais requis sera productive de plein droit d'un intérêt de 12% de l'an. En cas de non-paiement de la facture dans les 10 jours de sa date, le montant de la facture sera augmenté de 10%, à titre de clause pénale conventionnelle, forfaitaire et irréductible.

#### **Article 7 - Obligation de moyens**

§.1 Les compositions sont faites sur mesure et sur base des demandes du Client. L'Entreprise n'est tenue que d'une obligation de moyens, sauf stipulation expresse contraire. La créatrice s'engage à mettre tout en œuvre en vue de la réalisation de la commande conformément au souhait du client. La créatrice n'est cependant pas tenue de mettre en œuvre des moyens de nature disproportionnée au regard de l'objectif à atteindre.

#### **Article 8 - Délais de réalisation**

§.1 L'Entreprise mentionne, à la demande du Client, un délai de réalisation des Prestations souhaitées. Ce délai ne prend cours qu'à la date de réception de l'acompte mentionné à l'article 6. Ce délai est uniquement mentionné à titre indicatif et peut être prolongé pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Entreprise (e.a. maladie, accident, cas de force majeure, problèmes techniques et/ou informatiques).

§.2 Le cas échéant, l'Entreprise n'est aucunement redevable au Client d'un quelconque paiement entrainant à indemniser le retard.

§.3 Tout retard imputable au Client entraînera un allongement des délais de réalisation.

#### **Article 9 - Livraison**

§.1 Les produits commandés par le Client peuvent être livrés par l'Entreprise elle-même. Celle-ci se réserve le droit de facturer des frais de livraison au Client. Dès remise des produits au Client, celui-ci en devient responsable et en assume tous les risques.

§.2 L'Entreprise peut faire livrer les produits commandés au Client par l'intermédiaire d'un tiers transporteur. Un montant forfaitaire couvrant les frais de livraison est ajouté au montant de la commande. La responsabilité de l'Entreprise ne pourra en aucun cas être mise en cause pour le transport réalisé par le transporteur tiers. Les risques liés au transporteur sont uniquement à charge du transporteur et ce, dès le dépôt auprès du transporteur de la Commande à livrer. Le cas échéant, en cas de dégradation du bien commandé qui serait due au transport et pour des raisons non imputables à l'Entreprise, celle-ci peut convenir d'un remplacement de la Commande du Client, en accord avec ce dernier. Les délais de remplacement sont identiques aux délais initiaux de livraison de la commande, tels que mentionnés ci-avant.

§.3 Lorsque le Client retire sa Commande en personne auprès de l'Entreprise, les risques liés au transport sont à charge du Client dès prise de possession de sa Commande.

§.4 Les délais de livraison mentionnés sur le devis ou le bon de commande ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ils ne lient en aucun cas l'Entreprise. En cas de livraison postérieure à cette date, le Client ne bénéficie pas de la possibilité de considérer la vente comme nulle.

#### **Article 10 - Limitation de responsabilités**

§.1 Les produits vendus sont des créations de l'Entreprise et sont réalisés à partir de matériaux ne pouvant être ingérés. L'Entreprise n'est en aucun cas responsable d'un quelconque

dommage résultant d'une utilisation du produit à d'autres fins que celles pour lesquelles le produit a été conçu.

§.2 L'Entreprise n'est aucunement responsable des conséquences dommageables causées au Client ou à des tiers en raison d'une utilisation inadéquate du produit acheté. Le Client est censé faire usage du produit conformément à sa notice d'utilisation. Tout autre usage est de la seule et exclusive responsabilité du Client. Le Client ne peut, en aucun cas, procéder à une activité commerciale de revente ou de location des produits achetés. L'activité exercée par l'Entreprise s'adresse uniquement à des consommateurs ou à des professionnels pour leur usage propre.

#### **Article 11 - Indemnités en cas d'annulation**

§.1 Toute Prestation commencée et faisant l'objet d'une annulation par le Client est due à concurrence des Prestations préalablement réalisées.

§.2 En cas d'annulation du contrat après le commencement des Prestations et avant le terme théoriquement prévu, l'Entreprise se réserve le droit de majorer la facture d'un montant correspondant à 20% du montant facturé et ce, à titre de clause pénale pour rupture anticipée du contrat.

§.3 En cas d'annulation de la Commande par l'Entreprise, pour des raisons indépendantes de sa volonté (disparition du produit commandé, faillite d'un fournisseur, par exemple et sans être exhaustif), l'Entreprise s'engage à proposer un produit équivalent au Client. Celui-ci est libre d'accepter ou de refuser.

#### **Article 12 - Confidentialité**

§.1 Les données confidentielles relatives tant au Client qu'à l'Entreprise ainsi qu'à des tiers intervenant dans le cadre de la relation contractuelle, recueillies de quelque manière que ce soit et, essentiellement par échanges d'e-mails, échanges oraux, ainsi que toute information future, ne sont destinées qu'à l'exécution du contrat et aux communications entre les parties. Elles ne feront l'objet d'aucune communication ou cession à des tiers non autorisée par les Parties.

§.2 Tant l'Entreprise que le Client professionnel sont tenus de respecter la confidentialité des informations et de ne les utiliser que dans la mesure où elles sont strictement nécessaires à la réalisation de leurs obligations respectives.

§.3 En cas de non-respect de ce principe de confidentialité, tant l'Entreprise que le Client, pourront exiger l'indemnisation, par la partie mise en cause, du préjudice subi.

#### **Article 13 - Propriété intellectuelle**

§.1 Le contenu intégral du site internet de l'Entreprise est la propriété de celle-ci. Ses contenus sont protégés par le droit d'auteur. A ce titre, ils ne peuvent être copiés, reproduits, utilisés à des fins autres que celles qui seraient éventuellement attribuées au Client et ce, sans l'autorisation de l'Entreprise, propriétaire du site internet.

§.2 Tous les éléments réalisés par l'Entreprise et remis au Client sont soumis à la législation relative à la propriété intellectuelle et, plus particulièrement, aux droits d'auteur. L'Entreprise autorise expressément le Client à en faire usage dans le cadre et les limites des Prestations et aux fins liées à la réalisation de celles-ci. Tout autre usage, notamment mais sans être exhaustif, la reproduction ou la communication à des tiers est soumis à l'autorisation explicite de l'Entreprise qui peut, le cas échéant, réclamer le paiement des droits d'auteur.

§.3 Les droits intellectuels relatifs à tous les éléments constituant les Prestations réalisées sont et restent la propriété de l'Entreprise.

§.4 Compte tenu du paragraphe précédent, le Client ne peut, en aucun cas, modifier les Prestations sauf accord explicite de l'Entreprise formulée dans l'offre ou, par après, par écrit. En cas de modification non autorisée, l'Entreprise bénéficie de la possibilité de réclamer des droits d'auteur ainsi que, le cas échéant, des dommages et intérêts. La responsabilité de

L'Entreprise ne peut, en aucun cas, être mise en cause dès lors qu'une modification est effectuée par le Client.

§.5 En aucun cas le Client ne peut s'opposer à la mention des coordonnées de l'Entreprise sur les Prestations.

#### **Article 14 - Données personnelles**

§.1 Toute donnée à caractère personnel concernant le Client telle que définie par le Règlement européen sur la protection des données 2016/679 (RGPD) est traitée dans le respect de ce Règlement. Ces données sont traitées et conservées uniquement pour la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties et ne sont, en aucun cas, transmises à des tiers pour toute autre finalité.

§.2 Les données conservées par l'Entreprise sont les suivantes : nom, prénom, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone.

§.3 Le Client dispose de la possibilité de: (i) s'opposer, sur simple demande et gratuitement, au traitement de ses données personnelles, pour des raisons sérieuses et légitimes, sauf si cette opposition rend impossible la bonne exécution de la relation contractuelle entre les parties; (ii) accéder, gratuitement, aux données le concernant conservées par l'Entreprise et obtenir la rectification des données qui seraient incomplètes, inexactes ou non pertinentes; (iii) demander la suppression des données le concernant à l'Entreprise pour autant que la conservation des données ne soit pas imposée à l'Entreprise en raison d'une obligation légale; (iv) demander la portabilité de ses données détenues par l'Entreprise à un tiers; (v) retirer, le cas échéant, à tout moment, son consentement au traitement des données basé uniquement sur le consentement.

§.4 Toute demande concernant ce qui précède doit être adressée par écrit au siège de l'Entreprise par courrier, ou par email à [veroniqueartus@hotmail.com](mailto:veroniqueartus@hotmail.com).

§.5 L'Entreprise pourra divulguer à des tiers des informations personnelles sur requête de toute autorité légalement autorisée à en faire la demande. L'Entreprise 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.

#### **Article 15 - Recueil de témoignages**

§.1 Les Prestations réalisées par l'Entreprise pour le compte du Client peuvent, à tout moment, être utilisées par l'Entreprise à des fins de références et ce, de manière anonyme. L'Entreprise s'engage à obtenir le consentement du Client pour des références avec mention explicite des données du Client.

§.2 L'Entreprise peut solliciter le Client afin d'obtenir un témoignage, écrit, oral ou visuel, sur la réalisation des Prestations et leur effet à titre personnel. Le Client reste libre, à tout moment, de refuser de donner un tel témoignage. En cas d'acceptation, il est invité par l'Entreprise à mettre son accord formel par écrit. Les témoignages recueillis par l'Entreprise peuvent être utilisés à des fins documentaires ou de références.

#### **Article 16 - Réclamations**

§.1 Toute réclamation quelconque du Client, à l'exception de celles éventuellement visées à un article, devra être effectuée par écrit au plus tard dans les 5 jours après la survenance du fait donnant lieu à réclamation, cachet de la poste faisant foi. L'Entreprise s'engage à mettre tout en œuvre pour trouver une solution amiable et convenant à toutes les parties. Pour autant qu'une réclamation soit effectuée par le Client dans les délais prévus ci-avant, et pour autant que l'Entreprise l'accepte, le montant réclamé sera limité à la valeur des Produits ou Services concernés.

#### **Article 17 - Nullité**

§.1 L'éventuelle nullité d'une disposition des présentes conditions générales n'influence en rien la validité de l'ensemble des présentes conditions générales. Si une clause est rendue nulle, les parties s'engagent à conclure une clause présentant un

effet similaire et à l'insérer dans les présentes conditions générales.

#### **Article 18 – Organisation des ateliers**

§.1 L'inscription à nos ateliers de couture se fait via un formulaire de contact et dans la limite des places disponibles. Elle est obligatoire. Le formulaire d'inscription sera publié sur le site Internet de ZAZ in style ou/et sur les réseaux sociaux ou/et pourra être transmis par e-mail.

§.2 Chaque atelier peut être annulé par l'organisateur : l'annulation sera connue des participants 72h avant la date de l'atelier (sauf cas de force majeure) et entraînera la proposition d'une autre date ou d'un remboursement.

§.3 L'annulation 48h et plus avant la date de l'atelier par le participant donne lieu à un remboursement ou à une autre proposition de date. En deçà de ce délai, malheureusement, le désistement ne donnera pas lieu au remboursement du montant versé.

§.4 Toute annulation survenant à moins de 48 heures ouvrées avant l'atelier ou après l'atelier ne donnera EN AUCUN CAS ET SOUS AUCUN PRETEXTE lieu au remboursement du montant versé ou à un report de cours. Le montant de l'atelier reste acquis à ZAZ in style et l'inscription est alors définitivement perdue.

§.5 Aucune dérogation ne sera faite à la règle ci-dessus.

§.6 ZAZ in style se réserve le droit d'annuler un atelier si l'effectif des participants est inférieur à 4 participants. ZAZ in style s'engage à prévenir les personnes concernées 24 heures au moins avant l'heure de début d'atelier.

§.7 Le participant à un atelier s'engage à se présenter à l'adresse comme spécifié dans le courriel de confirmation qu'il aura reçu, à l'heure de début de cours indiquée dans ledit courriel.

§.8 ZAZ in style ne peut être tenue pour responsable des retards et empêchements occasionnés par le moyen de transport du participant (train, tram, bus, métro, avion, voiture...). Le participant ne pourra prétendre à un report d'un atelier dû au retard indépendant de la volonté de ZAZ in style.

§.9 ZAZ in style se réserve le droit de refuser toute inscription d'un participant avec lequel existerait un litige relatif à l'inscription ou au paiement d'un cours/atelier antérieur.

§.10 Les informations communiquées par le participant lors de son inscription engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du participant, la société ZAZ in style ne saura être tenue responsable de l'impossibilité dans laquelle l'entreprise pourrait être de communiquer avec le participant.

§.11 La société ZAZ in style est le seul décideur des dates et horaires de ses ateliers de couture et se réserve le droit de modifier les horaires des ateliers, sans que ces modifications n'ouvrent le droit à des dédommagements aux participants.

§.12 ZAZ in style ne peut être tenue pour responsable du fait qu'aucun des créneaux de cours/d'ateliers qu'il propose ne soit disponible à la date à laquelle le participant essaie de réserver.

#### **TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT DES ATELIERS**

§.13 Les prix sont exprimés en Euros, toutes taxes comprises et incluant la TVA. Les prix des ateliers sont fermes et non négociables.

- §.14 Les prix indiqués pour les ateliers de couture pour les enfants comprennent toutes les fournitures (tissu, fil, papier, ruban, thermocollant) et le matériel (machines à coudre, fer à repasser, feutres, règles, ciseaux, épingles, canettes, planches à patrons) nécessaires au déroulement de l'atelier concerné.
- §.15 Les sangles et fermetures éclair seront facturées selon usage.
- §.16 Le matériel fourni par ZAZ in style est confié durant les sessions de cours aux bons soins du participant qui l'utilise selon les consignes de l'animateur du cours. Tout matériel abîmé ou détérioré par un participant, volontairement ou involontairement, devra être remplacé à sa valeur d'usage par ce dernier.
- §.17 Le règlement financier des ateliers se fera par virement directement sur le compte bancaire de ZAZ in style.

#### **Article 19 - Application du droit belge**

§.1 Les présentes conditions générales, ainsi que toute contestation quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

#### **Article 20 – Résolution des litiges et Tribunaux compétents**

§.1 En cas de litige, la médiation entre l'Entreprise et le Client est privilégiée. A cet effet, les parties s'engagent à participer à au moins une rencontre de médiation organisée par un médiateur agréé par la Commission fédérale de médiation. Si toutefois, après cette rencontre, aucun accord ne semble possible, les tribunaux compétents sont ceux de l'arrondissement judiciaire du siège social de l'Entreprise.