

Conditions générales de vente (CGV)

Dernière mise à jour : le 11/11/2025

1. DESCRIPTION

1.1. Les conditions générales de vente (CGV) définissent, en accord avec le code du droit économique belge, les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits/services en Belgique et à l'étranger, à l'égard de tout acheteur, belge ou étranger.

1.2. Les CGV sont conclues entre, d'une part, « **La P'tite Panterre Givrée** » / **Catherine Gigot** siégeant **22 rue Ernest Deltenre 1495 Sart-Dames-Avelines, + 324 TVA : BE0736.306.115, catherinegigot@yahoo.fr**, ci-après dénommée le « vendeur » et, d'autre part, la personne effectuant un achat, ci-après dénommée « l'acheteur ». L'acheteur et le vendeur sont conjointement dénommées les « parties ».

1.3. Le vendeur se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment sans préavis. Toutefois, en cas de modifications des CGV, la nouvelle version sera mise en ligne, datée, et chaque vente sera régie par les CGV disponibles au moment où le contrat de vente est conclu.

2. L'ACHETEUR

2.1. L'acheteur doit être un consommateur ou professionnel juridiquement capable ; il n'est donc pas mineur ou dans l'incapacité légale de passer un contrat. Il devra aussi réaliser l'achat en son nom propre.

2.2. Les informations communiquées à La P'tite Panterre Givrée dans le cadre d'une commande ou d'une vente devront être complètes, exactes et à jour.

La P'tite Panterre Givrée pourra, le cas échéant, demander au client la confirmation, par tout moyen, de ces informations et de son identité.

3. MODALITES D'ACHAT ET CONTRATS DE VENTE

3.1. Actuellement, La P'tite Panterre Givrée ne dispose pas de fonctionnalité de vente à distance telle que le e-commerce, et propose aux consommateurs de conclure leurs achats en direct **au sein de l'entreprise**, en venant retirer les produits à l'atelier, ou lors de foires et marchés dont l'agenda est repris sur le site www.laptitepanterregivree.be. Certaines collaborations peuvent également avoir lieu avec des boutiques, dont les coordonnées sont reprises le cas échéant sur le site internet.

3.2. En dehors des périodes de marché, les articles disponibles à la vente sont ceux en dessous desquels figure un prix sur le site internet, ou dans la rubrique « à vendre » du site internet. Il est alors possible de **fixer un rendez-vous** pour une visite avec retrait à l'atelier en rentrant vos coordonnées dans le formulaire de contact disponible sur le site. La P'tite Panterre Givrée vous recontactera dès lors dès que possible pour fixer une visite au sein de l'atelier.

3.3. Les produits lourds tels que les fresques en bas-reliefs (ex. : 3 paquets de 20kg pour la fresque en béton « *Magnolia* ») peuvent être livrés par la P'tite Panterre Givrée après achat et paiement du produit, à une date convenue entre les parties, si l'acheteur ne se sent pas capable de la transporter lui-même. Bien qu'il y ait livraison, il est demandé à l'acheteur de venir voir la fresque sur place

avant de conclure le contrat de vente, qui n'entre donc pas dans la catégorie « vente à distance ». Dans ce cas, il n'y a **pas de droit de rétractation** prévu. Par contre, l'acheteur dispose de la **garantie légale de 2ans** (sauf pour les acheteurs professionnels), ainsi que de la protection contre les **vices cachés**. Un **service après-vente** de réparation en cas de casse est également disponible, et sera appliqué selon les possibilités techniques de réparation (cfer infra « 8. Service après-vente »).

3.4. Concernant les achats réalisés par des clients professionnels (boutiques, ...), les contrats de vente peuvent également être conclus « **hors établissement** », si ils sont conclus dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial de l'entreprise, comme par exemple au sein de la boutique de l'acheteur professionnel. Cela implique l'existence d'un **droit de rétractation de 14 jours** à dater du jour où il reçoit le bien (cfer infra). Par contre, les acheteurs professionnels ne disposent pas de la garantie légale accordée aux consommateurs, mais conservent le droit à la garantie contre les vices cachés.

3.5. Le vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande ou toute livraison en cas de litige existant avec l'acheteur, non-paiement total ou partiel d'une commande précédente, refus d'autorisation de paiement par carte de crédit des organismes bancaires ou pour tout autre motif valable. Dans ce cas, la responsabilité du vendeur ne pourrait, en aucun cas, être engagée.

3.6. Les parties conviennent en outre que le vendeur est en droit de refuser ou de ne pas exécuter une commande, en tout ou en partie, dans l'hypothèse où l'acheteur viendrait à communiquer des informations incorrectes, en violation des art. 2 des CGV, ou d'indisponibilité de la marchandise commandée ou en cas de force majeure (art. 4 et 5.5. des CGV).

4. PRODUITS EN VENTE

4.1. La **description** de chaque produit proposé à la vente se trouve sur le site internet, reprenant leurs caractéristiques essentielles. Malgré le plus grand soin mis dans cette description, il est possible qu'il existe de légères variations dans les teintes vues sur les photos par rapport aux couleurs réelles notamment sous l'effet du navigateur internet et de l'écran utilisé. Il est aussi possible que d'un tirage en béton à un autre, les teintes changent très légèrement. En effet, la teinte finale dépend notamment de la quantité et des proportions de pigments utilisés, mais également de paramètres tels que l'humidité présente dans la pièce, par exemple. En ce qui concerne la fresque « *Magnolia* », les couleurs utilisées restent dans la même gamme mais sont disposées différemment d'un exemplaire à l'autre.

Par ailleurs, les bas-reliefs étant des œuvres d'art réalisées à la main, et non des carrelages réalisés en usine, il existe une marge d'erreur possible de 2-3 mm entre les plaques qui composent 1 œuvre.

4.2. Pour certains produits (fresques en bas-relief), une **notice d'utilisation** est également disponible, reprenant, en plus des caractéristiques du produit, les conseils d'entretien et de pose. Pour la pose des fresques en béton, il est conseillé de faire appel à un professionnel (carreleur, par exemple). Les œuvres d'art peuvent être vendues avec un **certificat d'authenticité** dans le cadre des exemplaires unique et de tirages dont le nombre est limité et prédéfini. Les créations **signées** le sont soit des abréviations « *C.G.* », soit tamponnées du logo de la marque « *La P'tite Panterre Givrée* ».

4.3. L'acheteur demeure seul responsable de l'utilisation des produits, dont il reconnaît que les conditions d'utilisation lui sont connues. Il s'oblige à faire un usage des produits normal, raisonnable et en bon père de famille.

5. PRIX DE VENTE

5.1. Le prix de chaque produit à vendre est affiché sur le site internet ou à proximité de ceux-ci lors de marché/foires. Il est affiché en euros et ne comporte pas de TVA en deçà d'un chiffre d'affaire de 25.000 euros/an , l'entreprise étant jusqu'alors franchisée.

Si ce seuil devait être dépassé, les prix seraient affichés TVA comprise (pour les particuliers) et HTVA (pour les professionnels). Ils n'incluent pas les frais de livraison, également à charge de l'acheteur, ni la déduction de toute remise ou bon d'achat accordé à l'acheteur.

5.2. Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base du prix de vente affiché au moment de la commande/ de l'achat.

6. MODALITES DE PAYEMENT

6.1. Les articles peuvent être payés en espèce, par virement bancaire, QR code, ou par carte bancaire via l'application et le boîtier sumup du vendeur.

6.2. Les biens restent l'entièvre propriété de la P'tite Panterre Givrée jusqu'à ce que la totalité du paiement ait été effectué.

7. LIVRAISONS

7.1. Les biens disponibles à la livraison le sont sur tout le territoire belge. La livraison étant effectuée par La Petite Panterre Givrée ses frais s'élèvent à 0,15 euros du km, en comptant le trajet aller + retour à partir de son siège social (22 rue Ernest Deltenre, 1495 Sart-Dames-Avelines).

7.2. L'envoi des biens se fait aux risques et périls de l'entreprise, sauf si le transport était assuré par un transporteur désigné par le consommateur et que ce choix n'a pas été proposé par l'entreprise.

Le risque de perte est transféré au consommateur :

- lorsque le consommateur ou le tiers qu'il a désigné et qui n'est pas le transporteur, prend physiquement possession des biens,
- à la livraison du bien au transporteur non proposé par l'entreprise, sans que le consommateur ne perde les droits dont il dispose à l'égard du transporteur

7.3. Toute adresse de livraison erronée est de la responsabilité de l'acheteur et peut donner lieu à des frais supplémentaires. Les délais de livraison indiqués ne sont pas contraignants mais sont donnés à titre purement indicatif, sans qu'ils puissent excéder les 30 jours. Aucun retard dans la livraison ne pourra donner lieu au paiement de dommages au profit de l'acheteur, sauf dol ou faute lourde du vendeur. En cas de non livraison des biens, les sommes éventuellement payées par l'acheteur seront remboursées sans intérêt ni indemnité.

8. SERVICE APRES-VENTE

Un service de réparation est disponible à la demande, lorsque les travaux nécessaires sont réalisables sur le plan technique. Un devis peut être réalisé sur base de photos et d'explications détaillées du problème. Sauf lorsqu'il s'agit d'une fresque déjà collée, les œuvres sont apportées et reprises à l'atelier par le client. Le délais de réparation des œuvres en béton est de minimum 4 semaines, maximum 2 mois, temps de durcissement inclus).

Les fresques déjà collées au mur qui aurait été endommagées peuvent être réparées sur place moyennant des frais de déplacement.

9. CAS DE FORCE MAJEURE

En cas de force majeure, il est convenu que les obligations de chacune des parties soient suspendues jusqu'à la disparition du fait à l'origine de la force majeure. Seront notamment considérés comme un cas de force majeure, les guerres, épidémies, défaillance d'un fournisseur, cyberattaque ainsi que toute autre événement imprévisible de nature à rendre impossible l'exécution de leurs obligations par les parties.

Si La P'tite Panterre Givrée ou l'acheteur venait à être frappé par de tels événements, l'un devra informer l'autre par écrit et dans les plus brefs délais de la survenance de cet événement et détermineront ensemble des modalités d'exécution de la commande pendant la durée du cas de force majeure.

Dans l'hypothèse où le cas de force majeure viendrait à subsister plus de 45 jours, il est convenu que le contrat de vente pourra être résolu par l'une des parties de plein droit et sans indemnité.

10. GARANTIE LEGALE

10.1. Elle est valable 2 ans à dater de l'achat ou la livraison, et couvre les défauts provenant d'une non-conformité. Ce défaut est présumé exister depuis la livraison.

Lorsque l'acheteur remarque un défaut lié à une non-conformité, l'acheteur doit en informer le vendeur dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans un délai de deux mois à compter du jour où vous avez constaté le défaut.

10.2. En cas de non-conformité effective, le/les bien(s) seront prioritairement réparé(s) sans frais ou remplacé(s). Si cela n'est pas possible ou entraînerait des coûts disproportionnés pour le vendeur, une réduction du prix initial et proportionnelle au défaut peut être proposée, ou un remboursement intégral effectué contre la restitution de l'œuvre au vendeur. Toutefois, l'article ne sera pas remplacé si le défaut est mineur. Dans le cas d'un remplacement ou d'un remboursement contre restitution de l'œuvre, celle-ci ne doit pas avoir été dégradée d'avantage.

10.3. Si vous achetez un bien dans le cadre de votre activité professionnelle (facture avec n° de TVA), vous ne pouvez pas bénéficier de la garantie légale accordée aux consommateurs, mais vous avez droit à la garantie contre les vices cachés.

11. GARANTIE COMMERCIALE : il n'y a pas de garantie commerciale.

12. GARANTIE CONTRE LES VICES CACHES

À l'issue des 2 ans de garantie légale, l'ancien régime des vices cachés s'applique à nouveau (art. 1641 et suivants du Code civil).

Pour pouvoir invoquer les vices cachés, vous devez apporter la preuve de l'existence d'un défaut au moment de la vente.

13. DROIT DE RETRACTATION

13.1. Lorsque le droit de rétractation s'applique (vente à distance, vente hors établissement), il est valable pendant 14 jours à dater du lendemain du jour où l'acheteur reçoit le dernier bien de sa commande (si celle-ci s'effectue en plusieurs fois).

13.2. Le droit de rétractation n'est pas valable :

- pour les biens périssable
- si les biens fournis ont été confectionnés selon les spécifications de l'acheteur ou nettement personnalisés.
- si le téléchargement en ligne d'un contenu numérique a commencé avec l'accord exprès de l'acheteur et qu'il a reconnu perdre ainsi son droit de rétractation.

Par ailleurs, **l'acheteur perd son droit de rétractation si les biens commandés ont été endommagés ou comportent des pièces manquantes.**

13.3. Les produits doivent impérativement être retournés correctement protégés, dans leur emballage d'origine, dans un parfait état de revente, accompagnés de tous accessoires éventuels, notice d'emploi, etc. A défaut, ils ne pourront être repris ou échangés.

13.4. L'acheteur notifie sa rétractation au vendeur avant la fin du délai de rétractation par écrit :

- en envoyant un mail à ... dans lequel est notifier alors nom et prénom de l'acheteur, une description détaillée du ou des articles concerné(s), avec référence au numéro et à la date de la facture délivrée

ou

- en remplissant le formulaire disponible sur le site du SPF Economie <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Forms/Formulaire-de-retractation.pdf>

Si l'acheteur souhaite un échange au lieu d'un remboursement, il le précise dans l'e-mail et le vendeur lui communiquera, outre la disponibilité de l'article, le supplément à payer ou le remboursement partiel le cas échéant.

13.5. L'acheteur renvoie ou rend les biens à l'entreprise (adresse reprise au point 1.1) ou à une personne habilitée par celle-ci à recevoir les biens au plus tard quatorze jours suivant la communication à La P'tite Panterre Givrée de sa décision de se rétracter du contrat. Il doit conserver la preuve d'expédition du colis.

Tous frais et risques liés à l'expédition du retour des articles sont à la charge de l'acheteur.

13.6. La P'tite Panterre Givrée rembourse à l'Acheteur tous les paiements qu'elle a reçus de sa part, y compris le cas échéant, les frais de livraison *(1) , dès qu' elle a récupéré les biens visés par la rétractation.

1. L'entreprise ne rembourse pas les frais supplémentaires dus au choix exprès de l'acheteur d'un autre mode de livraison que la livraison standard et moins coûteuse proposée par l'entreprise.

Les produits renvoyés mais ne pouvant être acceptés en retour par le vendeur sont tenus à la disposition de l'acheteur chez le vendeur. L'acheteur reste tenu d'en payer le prix. En cas de retours anormaux ou abusifs, le vendeur se réserve le droit de refuser une commande ultérieure.

14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'acheteur reconnaît que les produits de « La P'tite Panterre Givrée »/Catherine Gigot , y compris les productions littéraires et musicales ainsi que le logo de la marque, sont des œuvres artistiques protégées par le droit d'auteur et sont la propriété exclusive de la P'tite Panterre Givrée/Catherine Gigot. Le logo de la marque est quant à lui également protégé par le droit des marques.

Il est donc interdit à l'acheteur ou à qui que ce soit d'autre de reproduire des œuvres ou d'en autoriser la reproduction, de quelque manière et sous quelque forme que ce soit, qu'elle soit directe ou indirecte, provisoire ou permanente, en tout ou en partie.

Il est également interdit d'adapter des œuvres, notamment musicales, de traduire des productions littéraires, de communiquer ou distribuer des œuvres au public, par la vente ou autrement, qu'il s'agisse de l'original ou de copie

Cependant, la première vente de l'original ou d'une copie d'une œuvre littéraire ou artistique dans l'Union européenne par l'auteur ou avec son consentement, épouse le droit de distribution de cet original ou cette copie dans l'Union européenne (Ce qui signifie qu'une fois qu'un exemplaire d'une œuvre a été vendu légalement dans l'Union européenne avec le consentement de l'auteur, l'auteur ne peut plus contrôler la revente de cet exemplaire). Ce principe n'est pas valable pour les copies numériques ou les œuvres numériques.

La P'tite Panterre Givrée/ Catherine Gigot jouit d'un droit moral inaliénable sur ses œuvres. Elle conserve le droit de s'opposer à toute déformation, mutilation ou autre modification de ses œuvres ou à toute autre atteinte, préjudiciables à son honneur ou à sa réputation.

Le droit d'auteur se prolonge pendant septante ans après le décès de l'auteur au profit de la personne qu'il a désignée à cet effet ou, à défaut, de ses héritiers conformément à l'article XI.171.

15. DOCUMENTS ELECTRONIQUES

Le vendeur et l'acheteur s'engagent à reconnaître aux documents électroniques échangés dans le cadre de la formation ou l'exécution des CGV la même valeur probante que si ces documents avaient été communiqués sur support papier. Ils reconnaissent que les CGV satisfont le prescrit de l'article XII.15 et ss du Code de droit économique ainsi que des articles 3.10 et 3.12 du Règlement européen UE 910/2014 du 23 juillet 2014 et des articles 8.1 et 8.12 de la Section 8 du Code civil belge. Les parties s'engagent par conséquent à ne pas contester leur valeur probante du fait de leur support électronique. La validation du bon de commande dans le cadre du processus de commande en ligne disponible sur le Site constitue une signature électronique qui a, entre les parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de la commande. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur et de ses partenaires et la validation du bon de commande dans le cadre du processus de commande en ligne Site, seront en outre considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. Les parties acceptent dans le cadre de leurs relations le principe de la preuve électronique (par exemple : e-mail, backups, etc).

En conséquence, les parties renoncent à contester la Valeur probante de tout document électronique qui ne satisferait pas aux conditions de signature électronique avancée au sens de l'art. 26 du Règlement européen UE 910/2014 du 23 juillet 2014.

16. DIVISIBILITE

Si l'une des clauses des CGV est déclarée nulle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres clauses conservent toute leur validité.

Les parties pourront d'un commun accord convenir de remplacer la ou les stipulations annulées par voie d'avenant ; par une autre disposition qui permettra de rencontrer les objectifs communs initiaux des parties.

17. LITIGES ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Les CGV sont soumises à la loi belge. En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation, ou l'exécution des CGV, au même titre que tout litige en lien avec un produit vendu par le vendeur, l'acheteur est invité à contacter le vendeur prioritairement en vue d'une recherche de solution à l'amiable.

Si cette recherche de solution échoue, le Service de médiation pour le consommateur peut également aider à régler un litige à l'amiable.

Voici ses coordonnées :

Service de médiation pour les consommateurs

NGII Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 1

1000 Bruxelles

Tél. : +32 2 702 52 00

Fax: +32 2 808 71 20

E-mail : contact@mediationconsommateur.be

Site web : <http://www.mediationconsommateur.be>

Le Centre européen des consommateurs dispose d'un service d'information et d'assistance aux consommateurs en cas de litige avec une entreprise établie dans un autre État membre de l'Union européenne, en Norvège ou en Islande.

Centre européen des consommateurs

Rue de Hollande, 13

1060 Bruxelles

Tél. : +32 2 542 33 46

Fax: +32 2 542 32 43

E-mail: info@eccbelgium.be

Site web : <https://www.cecbelgique.be/>

A défaut de règlement à l'amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de l'Entreprise de du Brabant Wallon.

18. LIMITATION DE LA RESPONSABILITE

18.1. Le vendeur décline toute responsabilité en cas de dommages causés à l'acheteur ou aux personnes dont il est civilement responsable ou à tout tiers auquel il a cédé ou confié le produit, à leurs biens ou à la personne de l'acheteur, ou aux biens ou à la personne de tout tiers, survenus à l'occasion de l'utilisation produit vendu par le vendeur.

18.2 En cas d'inexécution fautive des CGV dans son chef, la responsabilité contractuelle du vendeur est limitée aux dommages directs et prévisibles, pour autant que ceux-ci soient prouvés par le client. Toute autre responsabilité du vendeur est exclue dans les limites légales.

En particulier, le vendeur ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects tels que pertes économiques et financières, pertes de bénéfices escomptés ou d'économies espérées, pertes de clientèle, d'image, de données, de chances.

18.3. En tout état de cause, la responsabilité contractuelle ou extracontractuelle du vendeur est limitée, en toutes hypothèses, à un montant maximum équivalent à la valeur de la commande. Il est convenu que, la responsabilité du vendeur ne pourra pas être engagée si l'acheteur n'a pas porté à la connaissance du vendeur, par écrit, de l'existence du dommage, de son étendue et des causes possibles de celui-ci dans les 30 jours qui suivent la date de la survenance du dommage.

18.4. L'acheteur déclare être informé et consent à ce que l'accès et l'usage du Site se fait sous sa seule responsabilité et à ses risques et périls. Le vendeur décline toute responsabilité du chef de l'utilisation du Site par l'acheteur, des conséquences directes et indirectes de l'utilisation de celui-ci et, par conséquent, pour tous dommages, directs ou indirects, causés à l'acheteur, son matériel ou à des tiers du fait de l'accès et/ou à l'usage du Site.

18.5 Le vendeur ne peut pas, en toutes hypothèses, être tenue pour responsable de – et des conséquences de – l'exactitude ou de l'inexactitude des données, documents, analyses et informations fournis par l'acheteur.

18.6 Le vendeur décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité temporaire du Site, à quelque titre que ce soit et notamment lorsque cette indisponibilité est due :

- à la maintenance du Site par le vendeur ou tout tiers désigné par elle à cet effet;
- à une utilisation du Site anormale ou contraire aux CGV par le Client ;
- à un dysfonctionnement, à une restriction ou une mise hors service, à quelque titre que ce soit, de toute composante de l'infrastructure informatique ou de communication de l'acheteur, en ce compris une défaillance ou une restriction ou une suspension ou suppression de services par de télécommunications, à quelque titre que ce soit ;
- à un quelconque fait de tiers.

19. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies lors des commandes sont traitées par La P'tite Panterre Givrée afin d'assurer la gestion des ventes et livraisons, conformément au Règlement (UE) 2016/679.

Pour plus d'informations sur la gestion de vos données personnelles et l'exercice de vos droits, veuillez consulter notre Politique de confidentialité (sur le site www.laptitepanterregivree.be).