

## Conditions Générales de Contrat Ergonomio

### 1. INTRODUCTION

- a) Creato BV est une entreprise belge enregistrée auprès de la BCE sous le numéro 0479.885.625, exerçant ses activités sous le nom commercial « Ergonomio » et joignable par email à [info@ergonomio.com](mailto:info@ergonomio.com) ou par téléphone au +32 (0)11597450.
- b) Le centre d'expérience d'Ergonomio est situé à l'adresse suivante : 3540 Herk-de-Stad, Steenweg 3/701 (Belgique).
- c) Le site internet d'Ergonomio est <https://www.ergonomio.com>. La boutique en ligne d'Ergonomio se trouve sur ce site.

### 2. RELATION JURIDIQUE

- a) Dès que l'Acheteur clique sur « procéder au paiement » dans la boutique en ligne ou passe une commande physiquement dans le centre d'expérience, la commande est confirmée et la vente est définitivement conclue entre, d'une part, l'Acheteur et, d'autre part, Ergonomio, sous réserve des exceptions mentionnées ci-dessous, telles que l'exercice du droit de rétractation (ci-après : « Commande »).
- b) En passant la Commande, l'Acheteur reconnaît avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales de Contrat, ainsi qu'avoir été suffisamment informé de l'objet de la Commande (ci-après « Produits »), notamment grâce aux informations, spécifications ou aux photos et illustrations présentes sur le site internet.
- c) Seule la Commande et les présentes Conditions Générales de Contrat régissent la relation contractuelle entre Ergonomio et l'Acheteur (ci-après le « Contrat »).
- d) En cas de circonstances imprévues et non imputables, telles qu'une disponibilité insuffisante des Produits chez le fournisseur ou en cas de force majeure, empêchant Ergonomio de remplir la Commande ou nécessitant une augmentation de prix, Ergonomio contactera l'Acheteur dès que possible. L'Acheteur aura alors la possibilité de modifier ou d'annuler gratuitement la Commande.

### 3. DROIT DE RÉTRACTATION

- a) Si l'Acheteur est un consommateur et si l'achat a été effectué via la boutique en ligne, l'Acheteur a le droit de révoquer le Contrat sans motif dans un délai de 14 (quatorze) jours calendaires. Ce délai commence à courir à compter de la date de livraison. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux achats effectués par une entreprise ou en magasin.
- b) Le droit de rétractation peut être exercé en adressant une notification claire et non équivoque à Ergonomio par email.
- c) Dans ce cas, l'Acheteur peut retourner ou échanger les Produits achetés, à condition que les Produits soient dans leur état d'origine, non endommagés, que les étiquettes n'aient pas été retirées et qu'une preuve d'achat légale soit présentée.
- d) Les Produits doivent être retournés par l'Acheteur dans les 14 (quatorze) jours calendaires suivant la notification de la décision de rétractation, dans leur emballage d'origine et conformément aux conditions de retour.
- e) L'Acheteur est uniquement responsable de la dépréciation des Produits résultant d'une manipulation au-delà de ce qui est nécessaire pour en déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement.

### 4. CONSEILS

- a) Ergonomio s'efforce de fournir des conseils fiables, des estimations de coûts ou des recommandations (ci-après : « Conseils »), mais ces Conseils sont donnés uniquement

à titre indicatif et sans engagement. L'Acheteur reste seul responsable des décisions relatives à l'utilisation, au degré de confiance accordé ou à la mise en œuvre des Conseils.

b) Ergonomio n'est pas tenue de mettre à jour un Conseil en fonction d'événements survenant après sa délivrance, notamment en raison de changements dans la législation ou la réglementation.

## **5. PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

a) Seuls les prix indiqués au moment de la Commande s'appliqueront, sauf en cas d'erreur manifeste. Dans ce dernier cas, Ergonomio se réserve le droit de refuser la Commande, et l'Acheteur pourra accepter le nouveau prix ou annuler la Commande sans frais.

b) Pour les achats en ligne, le paiement est immédiat via un service de paiement en ligne organisé par un fournisseur tiers, soumis à ses propres conditions. Pour les achats en magasin, les conditions de paiement convenues dans la Commande s'appliquent.

## **6. NON-PAIEMENT**

a) Si l'Acheteur est un consommateur et n'a pas réglé une facture ou ne l'a réglée que partiellement à la date d'échéance, Ergonomio enverra gratuitement un rappel contenant les informations légalement requises à l'Acheteur par voie électronique. Si l'Acheteur ne paie toujours pas la facture dans les quatorze jours suivant l'envoi du rappel, le montant impayé sera majoré (i) des intérêts de retard calculés sur la base du taux de référence plus huit points de pourcentage conformément à l'article 5, deuxième alinéa, de la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales, et (ii) d'une indemnité de 20 euros pour un solde impayé inférieur ou égal à 150 euros, de 30 euros plus 10 % pour les montants impayés entre 150,01 et 500 euros, et de 65 euros plus 5 % pour les montants impayés supérieurs à 500 euros, avec un maximum de 2.000 euros.

b) Si l'Acheteur est une entreprise et n'a pas payé une facture à son échéance, le montant dû sera automatiquement majoré, sans rappel préalable, (i) d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant dû, avec un minimum de 500 euros, et (ii) des intérêts de retard calculés au taux légal conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales.

c) En cas de non-respect des conditions de paiement convenues, toutes les factures en attente deviennent immédiatement exigibles, et Ergonomio se réserve le droit de suspendre les prestations futures ou de considérer le Contrat comme résilié sans mise en demeure préalable ou intervention judiciaire, sans préjudice du droit de réclamer une indemnité.

## **7. LIVRAISON**

a) Ergonomio fonctionne sans indication de stock, de sorte qu'il n'est pas toujours possible de connaître la disponibilité des produits au moment de la Commande. De plus, Ergonomio optimise les transports pour des raisons environnementales en utilisant autant que possible des camions/véhicules pleins. L'Acheteur comprend et accepte ces raisons et reconnaît qu'aucun délai de livraison ne peut être fourni au moment de la Commande, et que les livraisons partielles sont autorisées.

b) Une fois la Commande traitée en interne, Ergonomio pourra fournir un délai de livraison à l'Acheteur. Les délais de livraison sont donc considérés comme non essentiels et purement indicatifs. Un retard de livraison ou d'exécution ne pourra jamais

entraîner de pénalités, d'indemnités, de résiliation du Contrat ou de refus de réceptionner les Produits.

c) Toute livraison est effectuée à l'adresse indiquée par l'Acheteur. L'Acheteur est responsable de fournir une adresse correcte avec un point de déchargement plat, facilement accessible par camion.

d) Tout défaut visible doit être noté par l'Acheteur sur le bon de livraison.

e) En cas de livraison à l'adresse indiquée, les frais et les risques sont à la charge de l'Acheteur. Si l'Acheteur est absent, le bon de livraison sera signé par le chauffeur du camion comme preuve de réception et d'acceptation.

## 8. **PROPRIÉTÉ ET RISQUE**

a) Ergonomio conserve la propriété des Produits vendus jusqu'à leur paiement intégral. Les Produits doivent être conservés dans leur emballage d'origine jusqu'au paiement, pour identification. En cas de non-paiement, Ergonomio est en droit de reprendre les Produits impayés sans préavis ni intervention judiciaire.

b) En revanche, les risques liés aux Produits (notamment en cas de perte, vol, incendie, destruction ou détérioration) sont transférés à l'Acheteur au moment de la Commande.

c) Ergonomio dispose d'un droit de rétention sur les Produits en sa possession contre toute personne demandant leur restitution, et ces Produits servent de gage pour toutes les créances impayées de l'Acheteur envers Ergonomio.

## 9. **• RETOUR**

a) Les risques liés au retour des Produits sont entièrement à la charge de l'Acheteur.

b) Tout retour doit être emballé conformément aux directives d'expédition (traçable et suffisamment protégé, empêchant les Produits de se déplacer librement), lesquelles peuvent être envoyées par email sur demande.

c) Sauf accord contraire, tous les frais liés à un retour sont à la charge de l'Acheteur. Les exceptions sont les retours dus à des dommages survenus lors de la livraison ou à la livraison d'un Produit incorrect. Dans ces cas, Ergonomio remboursera les frais de retour et enverra gratuitement le Produit de remplacement dès que possible.

d) Sauf obligation légale, Ergonomio n'acceptera pas le retour de Produits dont la nature, les caractéristiques ou le fonctionnement ont été altérés. Ergonomio évaluera l'état des Produits retournés dès réception.

## 10. **• PLAINTES, DÉLAI DE PLAINTÉ ET GARANTIE LÉGALE**

a) Ergonomio garantit que les Produits vendus sont conformes à la description, à la quantité, à la qualité et aux fonctionnalités fournies, et qu'ils sont adaptés à un usage normal.

b) La garantie légale, telle qu'elle est prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil belge, s'applique. Il est important de conserver la preuve d'achat ou de livraison pour établir la date de début de la période de garantie de deux ans.

c) L'Acheteur doit permettre à Ergonomio de procéder à une inspection correcte, sous peine de déchéance de ses droits.

d) L'Acheteur doit notifier tout défaut de conformité dans un délai de deux mois après sa découverte, sous peine de déchéance du droit d'intenter une action en raison du défaut de conformité.

e) Toute action en justice relative à un défaut de conformité doit être intentée dans les deux mois suivant la découverte du défaut, sous peine de déchéance.

## 11. **• MODE D'EMPLOI**

a) L'Acheteur s'engage à suivre les instructions du fabricant afin de garantir une utilisation optimale des Produits et d'éviter l'usure.

## 12. • BOUTIQUE EN LIGNE

a) Ergonomio ne garantit pas que son(s) site(s) internet et/ou boutique en ligne fonctionnent sans interruption ni erreur. L'Acheteur comprend et accepte que la maintenance ou des problèmes techniques peuvent provoquer des interruptions temporaires.

b) Toute copie, adaptation, traduction, modification, utilisation ou altération partielle ou totale du site internet et de la boutique en ligne, sous quelque forme que ce soit, est strictement interdite.

## 13. • IMPRÉVISION ET FORCE MAJEURE

a) Si l'exécution des obligations d'Ergonomio devient impossible ou significativement plus difficile (financièrement ou autrement) en raison de circonstances imprévisibles et indépendantes de sa volonté, telles que des changements dans l'approvisionnement ou des règlements gouvernementaux affectant (i) la disponibilité des pièces ou (ii) les prix, Ergonomio sera en droit de demander la renégociation du Contrat. À défaut d'accord entre les parties dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la demande de renégociation, Ergonomio sera en droit de suspendre l'exécution de tout ou partie de ses obligations pour la période spécifiée dans la notification.

b) Si l'exécution devient définitivement impossible ou en cas de force majeure, les deux parties ont le droit de résilier immédiatement le Contrat pour la partie des obligations non encore exécutées.

c) Les parties n'auront droit à aucune indemnisation pour les dommages subis ou à subir en conséquence de la suspension ou de la résiliation prévue par le présent article.

d) La force majeure comprend notamment les événements tels que : pandémie, guerre, décisions gouvernementales, faillite du fabricant, conditions météorologiques, tremblements de terre, incendies, pannes de courant, criminalité (y compris cybercriminalité) et restrictions d'importation ou de commerce.

## 14. • RESPONSABILITÉ LIMITÉE

a) Une fois la livraison acceptée, les Produits sont irréfragablement présumés conformes et Ergonomio ne peut plus être tenue responsable des défauts visibles.

b) Si une plainte est fondée et qu'une faute ou une négligence imputable à Ergonomio est prouvée, Ergonomio pourra choisir de remplacer le Produit défectueux ou de verser une indemnité appropriée :

i) En cas de remplacement, Ergonomio fournira un nouveau Produit similaire.

ii) En cas de versement d'une indemnité, celle-ci sera égale à la valeur du Produit défectueux.

c) En tout état de cause, la responsabilité d'Ergonomio, quelle que soit la cause, la nature ou l'objet de la réclamation, est limitée au montant hors TVA de la Commande. Les parties conviennent que ce plafond est raisonnable compte tenu de la nature, de l'étendue et de la prévisibilité des dommages.

d) Comme clause exonératoire au sens de l'article 5.89 du Code civil, Ergonomio n'est pas responsable des dommages, contractuels ou extracontractuels, causés par :

i) L'usure, une mauvaise utilisation ou des actes de tiers.

ii) Les dommages indirects et/ou immatériels.

iii) Les dommages imputables à des causes échappant au contrôle d'Ergonomio, telles que la force majeure ou l'intervention de tiers.

e) Si l'assureur d'Ergonomio intervient, et à condition que l'assureur couvre effectivement le sinistre et procède au paiement, la responsabilité d'Ergonomio sera limitée au montant versé par l'assureur, augmenté de la franchise retenue. Ergonomio ne pourra être tenue responsable d'autres dommages non couverts ou non payés par l'assureur.

- f) Ces limitations de responsabilité ne s'appliquent pas en cas de fraude, faute intentionnelle ou faute grave qui affecte la vie ou l'intégrité physique d'une personne.
- g) Pour des raisons d'assurance, toute réclamation en dommages-intérêts doit être notifiée par écrit dans un délai d'un mois après la prise de connaissance de l'incident ou des dommages, sous peine de déchéance. Tous les défauts et dommages doivent être prouvés contradictoirement. Il est interdit de suspendre ou de différer le paiement de factures impayées en raison d'une réclamation présumée.
- h) Ergonomio et ses fournisseurs d'informations ne sont pas responsables des dommages résultant de pannes, interruptions ou erreurs liés à la plateforme de commande, car cette plateforme est mise à disposition de l'Acheteur à titre gratuit pour un usage personnel.
- i) Les informations, textes, photos et illustrations utilisées pour présenter les Produits sont purement informatives et ne constituent en aucun cas des documents contractuels. Ergonomio ne peut être tenue responsable si les informations, textes, photos ou illustrations contiennent des erreurs ou des omissions. Ergonomio avertit l'Acheteur que, selon l'outil utilisé pour visualiser les photos ou illustrations, les couleurs, tailles, textures ou matériaux des Produits présentés sur le site internet peuvent différer de la réalité, et qu'Ergonomio ne peut en aucun cas être tenue responsable à cet égard.

**15. • PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

- a) Ergonomio s'engage à respecter la législation belge en vigueur en matière de protection et de traitement des données personnelles (y compris la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et le RGPD).

**16. • DISPOSITIONS FINALES**

- a) Ces Conditions Générales ont été rédigées à l'origine en néerlandais et traduites dans d'autres langues. En cas de conflit entre ces versions, la version néerlandaise prévaut.
- b) Si une disposition du présent Contrat est déclarée nulle ou inapplicable, en tout ou en partie, le Contrat reste contraignant, et les parties conviennent que la disposition nulle ou inapplicable sera remplacée par une disposition valide et applicable reflétant l'intention initiale des parties.
- c) Seul le droit belge est applicable. La Convention de Vienne sur les ventes est expressément exclue.
- d) Sauf dispositions impératives contraires dans la législation sur la consommation ou le droit international privé, tout litige découlant du Contrat ou lié à celui-ci sera exclusivement porté devant le tribunal de commerce d'Anvers, division Hasselt.

Version 09/2024