

1. Définitions

- 1.1. **Bakker :**
Bakker International B.V.
Meer en Duin 1
2163 HA Lisse
Pays-Bas
N° Chambre de Commerce: 70978913
TVA CHE-443.543.162
- 1.2. **Site web :**
www.bakker.com

2. Champ d'application

- 2.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toute offre de Bakker et à tout contrat conclu avec Bakker. Ces conditions générales sont remises à l'acheteur avant la conclusion d'un contrat. Si cela n'est raisonnablement pas possible, Bakker fera savoir à l'acheteur, avant la conclusion du contrat, que ces conditions générales sont consultables chez Bakker et seront envoyées sur demande.
- 2.2 Si les conditions générales ont été mises à disposition par voie électronique, cela s'est fait de telle manière que l'acheteur puisse enregistrer les conditions générales et y accéder ultérieurement.

3. Les produits, achat et livraison

- 3.1 La description des produits, la quantité, la qualité, le prix, la TVA, l'assurance, la taxe environnementale et les frais de livraison sont décrits sur le site web, dans le catalogue, sur la page de commande ou le formulaire de commande. Les illustrations, descriptions et autres informations concernant certains produits, à l'exception des prix, de la TVA, des frais d'envoi et des taxes environnementales, ne sont données qu'à titre indicatif. Les erreurs ou les fautes manifestes qui pourraient s'être glissées dans l'offre et/ou dans le contrat ne sont pas contraignantes pour Bakker.
- 3.2 Bakker se réserve le droit de modifier le contrat unilatéralement, auquel cas l'acheteur aura quant à lui la possibilité de résilier le contrat dans un délai maximum de 14 jours après que Bakker aura informé l'acheteur de cette modification.
- 3.3 Après passation d'une commande par l'acheteur auprès de Bakker, Bakker en confirmera la réception dans la mesure du possible et aussi rapidement que possible. Si la commande est passée par voie électronique, Bakker confirmera cette commande par voie électronique dans les meilleurs délais.
- 3.4 Bakker s'efforcera de livrer tous les produits commandés dans le délai convenu. Les produits et services sont toujours sous réserve de disponibilité. Bakker vous informera si votre commande, ou une partie de celle-ci, ne peut être livrée. Lorsqu'un produit ou une (partie de) commande n'est pas disponible, Bakker pourra livrer un produit de qualité identique ou supérieure, ou effectuer une livraison partielle de votre commande. Le cas échéant, si vous ne souhaitez pas conserver le produit de remplacement, vous pouvez exercer votre droit de rétractation tel que décrit à l'article 4.
- 3.5 Si le produit que vous avez commandé vous parvient endommagé ou défectueux, ou si un mauvais produit vous est livré, vous pouvez en informer le service clients, par courriel ou par téléphone, dans un délai de 14 jours à dater de la réception. Le service clients se chargera de vous créditer, de vous rembourser ou de remplacer le(s) produit(s) concerné(s).
- 3.6 Bakker mettra tout en œuvre pour que votre commande vous parvienne à la date que vous souhaitez. Au cas où Bakker serait dans l'incapacité de vous livrer à la date souhaitée, votre commande vous sera envoyée à une date aussi proche que raisonnablement possible, avant ou après la date initialement demandée.

- 3.7 Bakker livrera les produits à l'adresse que vous aurez indiquée sur votre commande. Il est important que cette adresse soit correcte. Indiquez de façon précise l'endroit où vous souhaitez que les produits soient déposés au cas où vous ne seriez pas chez vous au moment où Bakker viendra vous livrer. Bakker décline toute responsabilité, dans la mesure autorisée par la loi, en cas de perte ou de dégradation des produits lorsque ceux-ci ont été livrés conformément à vos instructions de livraison.
- 3.8 Les produits vivants doivent être plantés le plus rapidement possible après réception. Nous vous conseillons d'ouvrir et de traiter le colis dès réception, à moins que vous ne décidiez d'exercer votre droit de rétractation tel que décrit à l'article 4.
- 3.9 Pour autant que le processus d'emballage de votre commande n'ait pas encore commencé, vous avez toujours la possibilité de modifier votre commande ou de l'annuler sans frais supplémentaires, en contactant pour ce faire le service clients. Ceci n'est possible que pour autant que vos instructions nous parviennent avant l'emballage de votre colis.

4. Droit de rétractation

- 4.1 Vous avez le droit d'annuler une commande jusqu'à 14 jours après réception des produits commandés. Si vous souhaitez utiliser votre droit de rétractation, vous trouverez sur www.bakker.com/formulaire-de-retractation sous les conditions générales, le formulaire (électronique) prévu à cet effet. Ne renvoyez jamais de produits à Bakker avant d'avoir reçu le feu-vert de ce dernier (Bakker garantissant toujours la qualité des produits, ceux-ci, de par leur nature, ne peuvent généralement plus resservir). Ce faisant, Bakker entend ne pas générer de charges inutiles sur l'environnement. Si vous retournez des produits, ils doivent être renvoyés dans leur emballage d'origine à l'adresse précisée sur la facture. Bakker vous remboursera intégralement, taxes environnementales et frais d'envoi compris.
- 4.2 L'acheteur assume les frais directs du retour des produits.
- 4.3 Pendant la période où l'acheteur aura la faculté d'exercer son droit de rétractation, il prendra soin du produit et de l'emballage. Il ne déballera le produit ni ne l'utilisera que dans la mesure nécessaire pour déterminer la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Le principe est que l'acheteur ne puisse manipuler et inspecter le produit que comme s'il se trouvait dans une boutique.
- 4.4 L'acheteur sera responsable de toute diminution de valeur du produit, qui serait consécutive à une manipulation du produit qui irait au-delà de ce qui est autorisé en vertu du paragraphe ci-avant.

5. Prix et paiement

- 5.1 Tous les prix indiqués s'entendent en devise locale et sont réputés corrects au moment de la publication. Ils sont toutefois susceptibles d'être modifiés.
- 5.2 Tout en restant dans la légalité, Bakker pourra se renseigner sur la capacité de l'acheteur à honorer ses obligations de paiement, et glaner (à distance) tout fait ou facteur important afin de pouvoir conclure le contrat en toute connaissance de cause. Si ces investigations devaient donner à Bakker de bonnes raisons de ne pas conclure le contrat, Bakker sera en droit de refuser toute commande ou demande de l'acheteur, ou d'y attacher des conditions particulières.
- 5.3 Lesdites conditions particulières, telles que visées au paragraphe 5.2, comprennent notamment l'obligation pour l'acheteur de payer à l'avance ou de verser un acompte, ou de régler préalablement toute facture impayée.
- 5.4 Tous les prix s'entendent hors frais d'envoi et avec la TVA à son taux actuel. Bakker garantit qu'aucune augmentation n'aura lieu par rapport aux prix des produits annoncés dans sa boutique en ligne ou dans son catalogue, ou par rapport au prix des commandes reçues pendant la durée de validité des offres concernées. Il peut y avoir des différences de prix entre les catalogues, les offres spéciales et la boutique en ligne. En cas

d'augmentation de la TVA pendant la durée de validité d'un catalogue ou d'un tarif, Bakker se réserve le droit de répercuter le coût supplémentaire au client, celui-ci étant dans ce cas en droit d'annuler son contrat dans un délai de 14 jours après que Bakker l'aura informé de cette augmentation.

- 5.5 En cas de prix incorrect suite à une erreur ou à une faute de transcription manifeste, que ce soit au niveau unitaire ou suite à l'activation d'une promotion, Bakker ne sera pas tenu de vous livrer les produits concernés au prix erroné, du moins s'il apparaît que le client ne pouvait légitimement se fier à ce prix erroné. Le cas échéant, Bakker pourra vous informer du prix correct et vous demander si vous acceptez toujours le prix rectifié.
- 5.6 Bakker accepte différents modes de règlement des produits, tels que précisés sur le site web ou sur le formulaire de commande. Les modes de règlement dépendent du pays et du canal de commande.
- 5.7 L'acheteur a l'obligation de signaler immédiatement à Bakker toute erreur par rapport aux informations de paiement qu'il aura transmises ou qui seront indiquées.
- 5.8 Si un client omet de faire parvenir le paiement correct avec sa commande, ou si le paiement est refusé pour quelque motif que ce soit, Bakker se réserve le droit, après mise en demeure, de demander une indemnisation des frais administratifs encourus pour la demande de règlement. Bakker se réserve le droit de résilier le contrat ou de suspendre toute autre livraison. Le cas échéant, ceci n'affectera pas les autres droits de Bakker.
- 5.9 Si l'acheteur ne remplissait pas à temps ses obligations de paiement, Bakker lui accordera un délai de 14 jours supplémentaires pour s'en acquitter. En l'absence de règlement passé ce délai, l'acheteur sera redevable d'intérêts sur la somme due, et Bakker sera en droit de facturer les frais de recouvrement extrajudiciaires qu'il aura engagés. Ces frais de recouvrement s'élèvent au maximum à :
- 15 % des sommes dues jusqu'à 2 500 Sfr;
 - 10 % par tranche suivante de 2 500 Sfr; et
 - 5 % par tranche suivante de 5 000 Sfr;
- Avec un minimum de 40 Sfr. Sont également comprises dans les sommes dues visées dans le présent paragraphe, les créances dans une autre devise que l'euro, d'une valeur équivalente.

6. Garantie

6.1 Bakker offre la garantie suivante sur les produits qu'il livre :

- Le client bénéficie d'une garantie de croissance et de floraison d'un an sur tous les bulbes de fleurs et les graines.
- Sur toutes les plantes d'intérieur, les plantes vivaces extérieures, les arbustes, les plants à racines nues et les arbres, le client bénéficie d'une garantie de croissance et de floraison de 6 mois.
- La période de garantie légale de 2 ans s'applique à tout le matériel et les accessoires.
- Garantie de croissance et de floraison de 6 mois.
- Garantie de croissance et de floraison d'un an.

6.2 En outre, Bakker garantit la qualité et/ou l'efficacité des produits livrés conformément aux spécifications fournies. La date de livraison des produits est la date du début de la garantie. Si une demande d'activation de la garantie était acceptée par Bakker et Bakker vous demandait de renvoyer le(s) produit(s) concerné(s), les frais de retour seront à charge de Bakker. D'éventuels frais liés à une réclamation infondée seraient à charge du client.

6.3 Il n'est pas possible de faire appel à la garantie :

- en cas de dommages résultant d'un mauvais traitement intentionnel ou en cas de négligence;
- en cas de mauvaise utilisation ou de mauvais entretien;
- en cas d'usure normale;
- si le produit est endommagé du fait que les instructions d'utilisation n'ont pas été respectées.

7. Responsabilité

- 7.1 Bakker ne sera tenu responsable de tout dommage que dans la mesure où le risque est raisonnablement assurable.
- 7.2 Pour autant que cela reste raisonnable et équitable, Bakker ne sera pas tenu responsable des dommages imputables à une faute personnelle, à des actes répréhensibles, des imprudences, des agissements ou d'autres comportements délibérés, ou à tout acte de négligence dans le chef de l'acheteur.

8. Décharge de responsabilité par rapport au site web et au catalogue

- 8.1. L'assortiment de produits est susceptible d'être modifié à tout moment. Bien que Bakker mette en œuvre tous les efforts commerciaux possibles afin de maintenir le site web à jour, les informations et spécifications ne sont jamais données qu'à titre informatif et peuvent être modifiées sans préavis. Si les illustrations présentées sur le site web sont en général précises, de légères variations sont toujours possibles en termes de couleurs, de formes et de tailles.
- 8.2. Le contenu du site web s'adresse exclusivement aux personnes accédant au site à partir de lieux géographiques situés dans la zone de distribution. Bakker n'est pas responsable du contenu d'autres sites web liés.
- 8.3. Si vous souhaitez obtenir des conseils, des informations complémentaires ou des éclaircissements sur le site, nous vous conseillons de prendre contact avec notre service clients. Bakker ne sera toutefois pas tenu responsable en cas de perte ou de dommage matériel ou corporel qu'une telle aide, de tels conseils ou de telles informations pourraient occasionner.

9. Droits de propriété intellectuelle

- 9.1 Les informations et conseils que vous pouvez trouver sur le site web ou dans d'autres publications de Bakker, sont exclusivement destinés à un usage personnel et s'entendent purement l'expression de « meilleures pratiques ».
- 9.2 Les droits d'auteur associés à tous les textes écrits, toutes les photos, toutes les créations et tout le contenu du site web, des catalogues et des autres publications, de même qu'aux sélections et aux agencements qui en sont faits et toutes les compilations logicielles, appartiennent à Bakker ou aux personnes qui auraient accordé à Bakker le droit d'en faire usage et sont protégés à ce titre. Tous les droits à cet égard sont réservés.
- 9.3 Aucune partie de ce site web ne peut être copiée, que ce soit par voie mécanique, électronique, y compris par photocopie, ou de quelque manière que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable de Bakker ou du détenteur des droits de propriété concernés.
- 9.4 Tous les noms, logos, slogans, ou autres expressions peuvent être une marque commerciale de Bakker ou d'une autre personne ou entreprise. Toute utilisation non autorisée d'une marque est illégale. Il ne vous est pas autorisé de copier, reproduire, expédier, distribuer, exploiter commercialement, ni de créer des œuvres ou des contenus dérivés des textes et des images protégés, ni d'aider d'autres à le faire. Si vous avez connaissance d'une telle distribution ou exploitation commerciale, vous acceptez d'en informer immédiatement Bakker.
- 9.5 Vous reconnaissez qu'en plaçant des contenus sur le site web de Bakker, vous accordez une licence mondiale, irrévocable, permanente et gratuite, tant à Bakker qu'à ses donneurs de licences et ses ayants droit, pour pouvoir utiliser ces contenus, et ce tant à l'intérieur du domaine Bakker qu'ailleurs. La licence s'étend à la copie, la distribution, l'envoi et toute autre forme de transfert, ainsi qu'à l'adaptation et au traitement des contenus.

10. Règlement des réclamations et litiges

- 10.1. Bakker conseille à l'acheteur d'envoyer toute réclamation par courriel à serviceclients.be@bakker.com. Bakker s'efforcera de résoudre la réclamation d'une manière qui vous satisfasse. Dans le cas où aucune solution n'était trouvée, l'acheteur pourra utiliser la plate-forme de résolution des litiges en ligne de la Commission européenne. Cette plate-forme se trouve sur <http://ec.europa.eu/odr>.
- 10.2. Les contrats entre Bakker et l'acheteur auxquels s'appliquent les présentes conditions générales sont régis exclusivement par le droit néerlandais.
- 10.3. Tout litige éventuel sera exclusivement tranché par le tribunal d'Amsterdam, étant entendu que Bakker accordera au minimum un délai d'un mois au consommateur pour choisir l'autorité judiciaire compétente.

11. Autres dispositions

- 11.1. Si vous ou Bakker négligiez de faire respecter un droit en vertu des présentes conditions, cela n'empêchera pas Bakker de faire respecter d'autres droits, ou de faire appel à ces droits à un moment ultérieur.
- 11.2. Dans le cas où une quelconque des dispositions des présentes conditions générales était jugée nulle, illégale ou inexécutable par un tribunal ou une autorité compétente dans une quelconque juridiction, ladite disposition ne sera pas considérée comme faisant partie des présentes conditions générales et n'affectera pas le caractère exécutoire du reste des présentes conditions générales, ni la validité, la légalité et le caractère exécutoire de cette disposition dans une quelconque autre juridiction.
- 11.3. Si vous êtes un utilisateur professionnel, vous acceptez de protéger immédiatement Bakker et/ou une de ses entreprises liées, ses administrateurs, directeurs et employés, à la demande, de toute revendication, toute responsabilité, tout dommage, frais et dépense, dont les frais judiciaires susceptibles de découler d'une quelconque violation des présentes conditions générales ou de toute autre obligation découlant de l'utilisation que vous feriez du site web de Bakker.