

English version below

## **Conditions générales de vente**

### 1. Présentation

La SRL Charlemagne Chocolatiers est une société à responsabilité limitée dont le siège social est établi à 4020 Liège, Avenue Georges Truffaut 50 et immatriculée à la BCE sous le numéro est le 0414.606.506.

Son activité consiste en la fabrication, la transformation et la vente de marchandises à base de cacao ainsi que de produits liés à la confiserie. (AG./AUT. : AER/LIE/023461 / N.U.E. : 2.118.726.656). Toute autre information est disponible sur <https://www.charlemagne.be> ou, moyennant demande, par email : [info@charlemagne.be](mailto:info@charlemagne.be).

### 2. Application

Les présentes conditions générales sont d'application pour toute vente, en ce compris pour les ventes réalisées par le biais du site de vente en ligne effectuées par la personne physique ou moral qui effectue sa commande à distance en son nom propre ou pour le compte de tiers, tant à des fins professionnelles que privées.

Ces conditions sont immédiatement portées à la connaissance lors de l'achat, soit en transmettant une copie apposée au bon de commande soit en donnant l'accès à leur contenu par le biais du site de vente en ligne.

Elles sont réputées acceptées par la signature du bon de commande, en ce compris en ligne. Cela implique donc l'acceptation entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente.

Aucunes conditions particulières d'achat d'un client, sauf acceptation préalable et expresse de la SRL Charlemagne Chocolatiers, ne sont opposables ou ne prévalent sur les présentes conditions.

Les présentes conditions s'appliquent aux contrats conclus à distance, aux ventes faites par le site de vente en ligne, et peu importe le lieu de destination du produit. Dans le cadre de relations d'affaires continues, les conditions générales s'appliquent et sont réputées acceptées, même pour les commandes verbales.

La nullité d'une clause des présentes conditions générales n'affecte pas la validité et le respect des autres clauses.

### 3. Commande & Commande en ligne

La SRL Charlemagne Chocolatiers n'est engagée qu'après sa confirmation écrite de la commande, initiale ou modifiée.

L'acceptation de la commande indique le prix, une estimation indicative du délai et le numéro de commande.

En cas d'annulation par l'acheteur après la confirmation de la SRL Charlemagne Chocolatiers, cette dernière est en droit de réclamer une indemnité forfaitaire de 5 % du montant total de la commande.

Les offres sont proposées dans la limite de la disponibilité des produits. En cas d'indisponibilité après passation de la commande, la SRL Charlemagne Chocolatiers s'engage à en informer l'acheteur dans les meilleurs délais. L'acheteur peut alors, et uniquement dans ce cas, demander l'annulation de la commande. L'acheteur sera, le cas échéant, remboursé par crédit sur son compte bancaire au plus tard dans les trente jours de l'annulation.

#### 3.1. Particularités supplémentaires pour les consommateurs

Les procédures d'utilisation, d'identification, de commande ainsi que les moyens de paiement sont, conformément aux dispositions en vigueur pour les consommateurs, détaillées sur le site de vente en ligne.

Conformément aux dispositions légales excluant l'exercice du droit de rétractation en matière de vente à distance de produits périssables, lorsqu'une opération est effectuée, la commande est enregistrée automatiquement et devient ferme et définitive.

En cas d'annulation par la SRL Charlemagne Chocolatiers de la commande après acceptation, le consommateur est en droit de réclamer une indemnité forfaitaire de 5 % du montant de la commande si l'annulation ne lui est pas imputable.

### 4. Prix

Le prix est donné hors taxes et hors frais. Le passage de la commande entraîne l'acceptation du prix indiqué pour le produit choisi.

Si disponibles, les frais de transport et de conditionnement sont indiqués au moment de la commande et, au plus tard, au moment de la confirmation de la commande, s'agissant d'éléments accessoires qui ne sont pas essentiels à la conclusion du contrat.

Toutes les taxes, impositions, redevances, droits de douane ou perceptions nationales, européennes voire internationales sont exclusivement à la charge de l'acheteur.

### 5. Délai de livraison

La marchandise est livrée à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande dans un délai raisonnable. A défaut d'indication, la marchandise est enlevée au siège de la société dans le délai indiqué.

En aucun cas, le retard n'entraîne l'annulation de la commande.

La SRL Charlemagne Chocolatiers ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des détériorations pouvant survenir aux produits si le colis a été ouvert pendant son acheminement. Si le destinataire ou la personne habilitée à réceptionner la commande est absente, le livreur se représentera le jour ouvrable suivant sans frais supplémentaire.

Chaque commande est soumise à acceptation de la part de la SRL Charlemagne Chocolatiers. Les marchandises présentées sur la boutique en ligne ne peuvent en aucun cas faire l'objet de demande de modifications de leur composition ou de leur présentation.

Si un problème surgit, nous vous enverrons un e-mail dans les plus brefs délais. Si nous ne pouvons honorer votre commande à cause d'une indisponibilité de stock, nous vous contacterions pour vous proposer une alternative.

La validation de la commande est définitive et irrévocable à compter du paiement effectif du prix de la commande par l'Acheteur. Cette validation est immédiatement et automatiquement confirmée à l'Acheteur par l'envoi d'un e-mail récapitulatif toutes les informations relatives à la commande et précisant l'adresse de livraison ou de retrait renseignée par l'Acheteur.

Nous ne maîtrisons pas la température des transports. Il nous est donc impossible d'assumer la responsabilité de la détérioration éventuelle de produits endommagés par la chaleur durant le transport.

La SRL Charlemagne Chocolatiers s'engage après confirmation du paiement, à traiter et acheminer ladite commande jusqu'à la destination notifiée, selon la procédure et le transport qu'elle aura déterminé.

Toutefois, en période de forte activité, les délais ne pourront pas forcément être garantis.

La SRL Charlemagne Chocolatiers décline toute responsabilité du chef de retard de livraison ou de défaut de livraison en cas de force majeure ou d'événement échappant à son contrôle, qui rendrait l'exécution de la convention impossible ou plus onéreuse en tout ou en partie, ou en cas du fait des tiers, telle que les fournisseurs des parties aux présentes, les sous-traitants, les agents et représentants, ou encore à défaut pour l'acheteur de respecter ses engagements.

Sont considérés comme cas de force majeure déchargeant la SRL Charlemagne Chocolatiers de son obligation de livrer, la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents et l'impossibilité d'être approvisionné. La SRL Charlemagne Chocolatiers tiendra l'acheteur au courant en temps opportun des cas ou des événements ci-dessus énumérés.

En toute hypothèse, la livraison des produits dans les délais ne peut intervenir que si l'acheteur est à jour de ses obligations envers la SRL Charlemagne Chocolatiers. De plus, les délais sont indiqués de bonne foi dans la commande ou son récapitulatif et n'ont qu'une valeur indicative. Les délais ne constituent donc pas en soi une condition essentielle du contrat et la SRL Charlemagne Chocolatiers ne sera pas tenu à une quelconque indemnisation ou au paiement d'intérêts en cas de retard dans l'exécution de ses obligations.

Les produits achetés sur le site sont livrés à l'adresse de livraison qui a été indiquée par l'acheteur. La SRL Charlemagne Chocolatiers ne saurait être tenu pour responsable des conséquences des erreurs du Client lors de sa prise de commande.

## 6. Réclamations & Tolérances & Garantie

La marchandise est dite agréée à défaut de réserves formulées avec une description précise par courrier recommandé dans les 24h qui suivent la livraison.

Les informations relatives à la marchandise (ex : les allergènes), à la conservation et à la date de péremption sont indiquées clairement sur l'emballage lequel répond aux normes applicables en Belgique.

La SRL Charlemagne Chocolatiers ne peut être tenue responsable d'un non-respect des normes en vigueur dans un autre pays de livraison, sauf convention contraire.

La responsabilité de la SRL Charlemagne Chocolatiers est strictement limitée, à son choix et suivant les réserves, à l'échange pur et simple, à une diminution du prix ou au remboursement intégral de la marchandise, sans indemnité pour les dommages matériels ou immatériels, directs ou indirects, sauf en cas de dol ou de faute lourde.

La garantie des biens de consommation ne couvre que les vices existant au moment de la livraison des biens. Celle-ci ne s'applique pas si le vice trouve son origine dans la manipulation, la détérioration ou une utilisation non conforme de la marchandise par l'acheteur.

## 7. Transport et transfert des risques

Les marchandises sont expédiées aux frais, risques et périls du destinataire.

Selon les INCOTERMS en vigueur, la répartition des frais et risques entre l'acheteur et la SRL Charlemagne Chocolatiers est, en principe, EXWORKS.

Si les frais et risques du transport sont, moyennant convention préalable et expresse, supportés par la SRL Charlemagne Chocolatiers (DAP), toute réclamation d'avaries, de dommage, ou tout autre problème précisément détaillé doit être dénoncée, sous peine de déchéance, par courrier recommandé dans un délai de 24 heures suivant la livraison.

En aucun cas, la SRL Charlemagne Chocolatiers n'assume de responsabilité dans le cas où l'acheteur n'est pas présent au moment de la livraison ou ne retire le produit auprès du transporteur dans les délais indiqués dans l'avis de passage.

## 8. Cas de force majeure

Outre les cas de causes étrangères libératoires, la SRL Charlemagne Chocolatiers ne sera pas responsable du défaut de livrer les quantités convenues lorsque ce défaut découle notamment d'un fait anormal tel que bris ou panne de machine, défaut du fournisseur ou du sous-traitant, pénurie de matière première, guerre, cataclysme, les grèves, totales ou partielles, lock-out, émeutes, accidents, incendies, explosions, impossibilité d'être approvisionné, etc.

La SRL Charlemagne Chocolatiers tiendra l'acheteur au courant en temps opportun des cas ou des événements ci-dessus énumérés.

## 9. Paiement

Sauf autres modalités prévues, les factures sont payables au comptant sur le compte indiqué dans la facture, sans escompte. Tout retard de paiement donne lieu de plein droit et sans mise en demeure préalable à des intérêts au taux de 12%.

Si les parités réelles du marché entre l'euro et la devise sont modifiés après le jour de l'échéance, la SRL Charlemagne Chocolatiers peut réclamer une augmentation de prix correspondante.

Si la facture demeure impayée 15 jours après l'envoi, une clause indemnitaire de 10% est due de plein droit sans mise en demeure préalable.

## 10. Clause de réserve de propriété

La marchandise vendue demeure la propriété de la SRL Charlemagne Chocolatiers jusqu'au paiement intégral de la facture et de ses accessoires.

Le transfert de propriété d'un bien acheté par l'acheteur à une tierce personne, ne sera pas pris en charge. Seul l'acheteur d'origine de ce bien peut prétendre accéder aux clauses des présentes conditions générales de vente.

## 11. Droits intellectuels & Confidentialité

Les images, les textes, les noms et les logos sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. L'acheteur s'interdit de reproduire, d'adapter, de commercialiser, de représenter, de transmettre à des tiers, de modifier, d'y porter atteinte de quelque manière que ce soit. Tout manquement est passible de poursuites pénales et civiles.

Les données personnelles sont traitées, gérées et protégées en conformité avec les dispositions relatives au Règlement générale de protection des données privées.

La commande n'implique aucune cession ou concession de droits intellectuels sauf mention expresse.

## 12. Droit applicable & Langue & Clause d'élection de for

Toute plainte doit être enregistrée préalablement par notre service clientèle. L'acheteur s'adressera par priorité à la SRL Charlemagne Chocolatiers pour obtenir une solution amiable.

En cas de persistance du litige, le droit belge est applicable. La langue est le français.

Toute contestation concernant l'interprétation, l'exécution, la résiliation des relations entre les parties est de la compétence exclusive des cours et tribunaux de Liège – division Liège (Belgique), sauf compétence territoriale spécifique si l'acheteur est un consommateur.

## General terms and conditions of sale

### 1. Presentation

SRL Charlemagne Chocolatiers is a limited liability company with its registered office at Avenue Georges Truffaut 50, 4020 Liège and registered with the BCE under number 0414.606.506.

Its business is the manufacture, processing and sale of cocoa-based goods and confectionery-related products (AG./AUT. : AER/LIE/023461 / N.U.E. : 2.118.726.656). Further information is available at <https://www.charlemagne.be> or, on request, by email: [info@charlemagne.be](mailto:info@charlemagne.be).

### 2. Application

These general terms and conditions apply to all sales, including sales made via the online sales site by the natural person or legal entity placing the order remotely in its own name or on behalf of a third party, for both professional and private purposes.

These conditions are immediately made known at the time of purchase, either by transmitting a copy affixed to the order form or by providing access to their content via the online sales site.

They are deemed to have been accepted by signing the order form, including online. This therefore implies the customer's full and unreserved acceptance of these general terms and conditions of sale.

No particular conditions of purchase of a customer, except prior and express acceptance of the SRL Charlemagne Chocolatiers, are opposable or prevail over the present conditions.

The present conditions apply to contracts concluded at a distance, to sales made via the online sales site, and regardless of the destination of the product. In the context of ongoing business relationships, the general terms and conditions apply and are deemed to have been accepted, even for verbal orders.

The invalidity of any clause of these general terms and conditions shall not affect the validity of and compliance with the other clauses.

### 3. Ordering & On-line ordering

SRL Charlemagne Chocolatiers shall not be bound by an order until it has received written confirmation of the order, whether initial or modified. The acceptance of the order indicates the price, an indicative estimate of the delivery time and the order number.

In the event of cancellation by the purchaser after confirmation by SRL Charlemagne Chocolatiers, the latter is entitled to claim a fixed indemnity of 5% of the total amount of the order.

Offers are subject to product availability. In the event of unavailability after the order has been placed, SRL Charlemagne Chocolatiers undertakes to inform the purchaser as soon as possible. The purchaser may then, and only in this case, request the cancellation of the order. The purchaser will, if necessary, be reimbursed by credit to his/her bank account at the latest within thirty days of the cancellation.

#### 3.1. Additional details for consumers

In accordance with the provisions in force for consumers, the procedures for use, identification, ordering and means of payment are detailed on the online sales site.

In accordance with the legal provisions excluding the exercise of the right of withdrawal in the case of distance selling of perishable products, once an operation has been carried out, the order is automatically recorded and becomes firm and definitive.

In the event of cancellation by SRL Charlemagne Chocolatiers of the order after acceptance, the consumer is entitled to claim a fixed indemnity of 5% of the amount of the order if the cancellation is not attributable to him.

### 4. Prices

The price is given exclusive of tax and charges. Placing an order implies acceptance of the price indicated for the product chosen. If available, transport and packaging costs are indicated at the time the order is placed and, at the latest, at the time the order is confirmed, as these are accessory elements which are not essential to the conclusion of the contract. All national, European, or international taxes, levies, fees, customs duties, or other charges shall be borne exclusively by the purchaser.

### 5. Delivery times

The goods will be delivered to the delivery address indicated when the order was placed within a reasonable period of time. If no delivery address is specified, the goods will be collected from the company's head office within the period indicated. Under no circumstances will a delay result in the cancellation of the order.

SRL Charlemagne Chocolatiers may under no circumstances be held responsible for any damage that may occur to the products if the parcel has been opened during transit. If the recipient or the person authorized to receive the order is absent, the delivery person will come back the next working day at no extra cost.

Each order is subject to acceptance by SRL Charlemagne Chocolatiers. Under no circumstances may the goods presented in the online shop be the subject of a request for modification of their composition or presentation.

If a problem arises, we will send you an e-mail as soon as possible. If we are unable to fulfil your order due to unavailability of stock, we will contact you to propose an alternative.

Validation of the order is definitive and irrevocable once the Buyer has actually paid the price of the order. This validation is immediately and automatically confirmed to the Buyer by the sending of an e-mail summarizing all the information relating to the order and specifying the delivery or collection address entered by the Buyer.

We have no control over transport temperatures. It is therefore impossible for us to assume responsibility for any deterioration of products damaged by heat during transport.

Once payment has been confirmed, SRL Charlemagne Chocolatiers undertakes to process and transport the said order to the destination notified, in accordance with the procedure and transport it has determined.

However, during busy periods, delivery times cannot necessarily be guaranteed.

SRL Charlemagne Chocolatiers declines all responsibility for late delivery or failure to deliver in the event of force majeure or an event beyond its control, which would make performance of the agreement impossible or more onerous in whole or in part, or in the event of the actions of

third parties, such as the suppliers of the parties hereto, subcontractors, agents and representatives, or in the event of failure by the purchaser to meet his commitments.

War, riot, fire, strikes, accidents, and the impossibility of being supplied are considered as cases of force majeure discharging SRL Charlemagne Chocolatiers from its obligation to deliver. SRL Charlemagne Chocolatiers will inform the purchaser in good time of the cases or events listed above.

In any case, the delivery of products within the deadlines can only take place if the purchaser is up to date with his obligations towards SRL Charlemagne Chocolatiers. Furthermore, delivery times are indicated in good faith in the order or its summary and are only indicative. The deadlines do not constitute in themselves an essential condition of the contract and SRL Charlemagne Chocolatiers will not be held to any compensation or to the payment of interests in the event of delay in the execution of its obligations.

Products purchased on the site are delivered to the delivery address indicated by the purchaser. SRL Charlemagne Chocolatiers cannot be held responsible for the consequences of errors made by the Customer when placing an order.

#### 6. Complaints & Tolerances & Guarantee

Goods are deemed to have been accepted if no reservations are expressed with a precise description by registered post within 24 hours of delivery.

Information relating to the goods (e.g. allergens), conservation and the expiry date are clearly indicated on the packaging, which complies with the standards applicable in Belgium.

SRL Charlemagne Chocolatiers cannot be held responsible for failure to comply with the standards in force in another country of delivery, unless otherwise agreed.

The liability of SRL Charlemagne Chocolatiers is strictly limited, at its choice and depending on the reserves, to the pure and simple exchange, a reduction in the price or full reimbursement of the goods, without compensation for material or immaterial damage, direct or indirect, except in the case of fraud or gross negligence.

The consumer goods guarantee only covers defects existing at the time of delivery of the goods. It does not apply if the defect is the result of improper handling, deterioration, or use of the goods by the purchaser.

#### 7. Transport and transfer of risk

Goods are dispatched at the expense and risk of the recipient.

According to the INCOTERMS in force, the distribution of costs and risks between the purchaser and SRL Charlemagne Chocolatiers is, in principle, EXWORKS.

If the costs and risks of transport are, by prior and express agreement, borne by SRL Charlemagne Chocolatiers (DAP), any claim of damage or any other precisely detailed problem must be reported, under penalty of forfeiture, by registered letter within 24 hours of delivery.

Under no circumstances will SRL Charlemagne Chocolatiers be held responsible if the purchaser is not present at the time of delivery or does not collect the product from the carrier within the time indicated in the delivery notice.

#### 8. Cases of force majeure

Apart from the cases of extraneous causes discharging its liability, SRL Charlemagne Chocolatiers will not be responsible for failure to deliver the agreed quantities when this failure results in particular from an abnormal event such as machine breakdown or failure, supplier or subcontractor default, shortage of raw materials, war, cataclysm, total or partial strikes, lock-outs, riots, accidents, fire, explosions, impossibility of being supplied, etc. SRL Charlemagne Chocolatiers will keep the purchaser informed in good time of the cases or events listed above.

SRL Charlemagne Chocolatiers will keep the purchaser informed in good time of the cases or events listed above.

#### 9. Payment

Unless otherwise stipulated, invoices are payable in cash to the account indicated on the invoice, without discount. Any delay in payment shall give rise ipso jure and without prior notice to interest at the rate of 12%.

If the actual market parities between the euro and the currency are modified after the due date, SRL Charlemagne Chocolatiers may claim a corresponding price increase.

If the invoice remains unpaid 15 days after it has been sent, an indemnity clause of 10% is automatically due without prior formal notice.

#### 10. Reservation of ownership clause

The goods sold remain the property of SRL Charlemagne Chocolatiers until full payment of the invoice and its accessories.

The transfer of ownership of goods purchased by the purchaser from a third party will not be accepted. Only the original purchaser of this good can claim access to the clauses of the present general conditions of sale.

#### 11. Intellectual rights & Confidentiality

The images, texts, names, and logos are protected by intellectual property rights. The purchaser shall refrain from reproducing, adapting, marketing, representing, transmitting to third parties, modifying, or infringing them in any way whatsoever. Any breach is liable to criminal and civil prosecution.

Personal data is processed, managed, and protected in accordance with the provisions of the General Data Protection Regulations.

The order does not imply any transfer or concession of intellectual rights unless expressly stated.

12. Applicable law & Language & Choice of court clause

Any complaint must be registered in advance by our customer service department. The purchaser shall first contact SRL Charlemagne Chocolatiers to obtain an amicable solution.

If the dispute persists, Belgian law is applicable. The language is French.

Any dispute concerning the interpretation, execution, or termination of the relationship between the parties shall fall within the exclusive jurisdiction of the courts and tribunals of Liège - Liège division (Belgium), except in the case of specific territorial jurisdiction if the purchaser is a consumer.