

Conditions générales CRU Enlèvements et Livraisons à domicile

Les Conditions générales CRU Enlèvements et Livraisons à domicile régissent la relation entre le Client et CRU en ce qui concerne le service Enlèvements et Livraisons à domicile.

En effectuant une réservation avec enlèvement ou une commande avec demande de livraison à domicile, le Client prend connaissance des présentes Conditions générales et en accepte l'application. S'il n'est pas (plus) d'accord quant à l'application d'une ou de plusieurs dispositions mentionnées dans les Conditions générales CRU Enlèvements et Livraisons à domicile, toute nouvelle demande et/ou exécution de la réservation avec enlèvement ou de la commande avec livraison à domicile devient impossible.

Identité du Vendeur

CRU	S.A. PUUR, dont le siège social est établi à B-1500 Hal, Edingensesteenweg 196, TVA BE 0544.328.861, RPM Bruxelles.
Client	Une personne physique majeure ou un représentant majeur d'une personne morale.
Service clientèle	Le Service clientèle de CRU est joignable par e-mail à info@cru.be , par le biais du formulaire de contact sur webshop.cru.be/fr/contact ou par courrier postal à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal. Le Client peut également contacter directement par téléphone son marché CRU. De plus amples informations sont disponibles sur www.cru.be .

Dispositions générales

- Service Enlèvements et Livraisons à domicile CRU :** Le Client peut réserver ou commander, par e-mail, par téléphone ou sur le webshop CRU, auprès de son marché CRU, des articles de l'assortiment de CRU proposé dans ce cadre. Ensuite, CRU prépare la réservation pour enlèvement ou livre la commande au domicile du Client à un moment convenu. Les livraisons à domicile ne peuvent avoir lieu que dans les régions et aux moments entrant en ligne de compte dans ce cadre (de plus amples informations à ce propos sont disponibles en ligne ou par le biais du Service clientèle).
- Offre et assortiment :** CRU met un assortiment à disposition pour le service Enlèvements et Livraisons à domicile CRU. Un assortiment de base peut être consulté en ligne sur CRU.be. Pour obtenir de plus amples informations sur les articles supplémentaires éventuellement disponibles, le Client peut contacter son marché CRU. L'assortiment mis à disposition est valable jusqu'à épuisement des stocks et peut à tout moment être modifié par CRU. Ainsi, CRU est également libre de déterminer si un article de l'assortiment peut être proposé ou non ou est disponible pour l'enlèvement et/ou la livraison à domicile. CRU met tout en œuvre pour rassembler en temps voulu les articles réservés ou commandés par le Client en fonction du stock disponible. Si les articles réservés ou commandés ne sont pas disponibles, CRU en informe le Client.
- Prix :** Tous les prix renseignés sur CRU.be s'entendent TVA comprise. Ces prix sont indicatifs étant donné qu'ils sont encore soumis aux variations du marché ou qu'il s'agit de produits saisonniers. Le Client peut s'informer auprès de son marché CRU quant au prix du jour applicable au moment où il effectue une réservation ou une commande. Le prix est celui appliqué au produit au moment où il est ajouté à la réservation/commande préparée en vue de la livraison (le ticket de caisse est établi lorsque tous les articles de la réservation/commande ont été collectés).
- Refus de la réservation ou de la commande :** CRU peut refuser une réservation ou une commande dans les cas suivants non exhaustifs :
 - En cas de forte présomption d'abus ou de mauvaise foi dans le chef du Client ;
 - En cas de force majeure ;
 - En cas d'absences répétées à l'heure convenue pour l'enlèvement/la livraison ; ou en cas de dette impayée. Dans ce cas, CRU se réserve également le droit de bloquer les réservations ou commandes ultérieures du Client et/ou de prendre d'autres mesures afin de préserver ses droits.
 - En cas de volumes trop élevés ou de commandes excessives, CRU peut également librement refuser la réservation ou la commande ou juger que le volume sera limité ou qu'il ne sera mis qu'en partie à la disposition du Client. CRU en informera toujours le Client préalablement à l'enlèvement ou à la livraison.

Réservation avec enlèvement

- Réservation :** Une réservation peut être effectuée jusqu'à 24 h avant le moment d'enlèvement sélectionné, et ce, en fonction de la capacité disponible. Le Client reçoit un e-mail confirmant la réservation, le moment d'enlèvement et le lieu de l'enlèvement.
- Enlèvement :** Il peut être procédé à l'enlèvement à l'heure convenue et à l'endroit prévu à cet effet. Après contrôle au point d'enlèvement, le Client peut librement accepter la réservation, dans sa totalité ou en partie, ou la refuser entièrement. Si les articles réservés ne sont pas en stock, CRU propose lors de l'enlèvement, dans la mesure du possible, une alternative que le Client est libre de refuser à ce moment. La vente n'est effective que lorsque le Client enlève les articles et les paie à la caisse du point d'enlèvement. Étant donné que le Client réserve les articles et ne les achète qu'après avoir pu les examiner au point d'enlèvement du Vendeur, il ne s'agit pas d'une vente à distance. Le client qui agit en tant que consommateur n'a dès lors pas non plus de droit de rétractation. Le Client marque son accord avec les données renseignées sur le ticket de caisse lorsqu'il emporte les articles. CRU ne peut pas être tenue pour responsable des conséquences de la pourriture, d'une diminution ou d'écarts de qualité de la marchandise en cas d'enlèvement tardif. Les réservations qui ne sont pas enlevées, sans notification en temps utile, peuvent être facturées et faire l'objet d'une facturation distincte. Le client qui a effectué une réservation l'enlève personnellement, ou la fait enlever par un représentant majeur. CRU est en droit de considérer la personne se présentant à l'heure convenue avec le Client et faisant mention du nom du Client comme étant mandatée par le Client pour l'enlèvement de la réservation et le paiement du solde. Les bouteilles de bière et de vin ne peuvent pas être remises à des mineurs de moins de 16 ans. Les autres boissons alcoolisées ne peuvent être remises qu'à des personnes majeures. En cas de doute quant à l'âge de la personne qui réceptionne les marchandises, il ne pourra être procédé à la remise de boissons alcoolisées (lesquelles seront retirées de la réservation), à moins qu'il ne puisse être démontré de manière irréfutable que la personne en question a bien atteint l'âge minimum légalement requis.
- Frais de service :** Les frais de service applicables sont clairement renseignés au moment où la réservation est effectuée.

- Vidanges lors de l'enlèvement :** Il n'est pas possible de restituer des vidanges à CRU lors de l'enlèvement d'articles réservés.
- Paiement lors de l'enlèvement :** Le Client paie au moment de l'enlèvement. Le paiement se fait par Bancontact ou au moyen d'une carte de crédit ou de chèques-repas électroniques. Les paiements en espèces ne sont possibles que dans les marchés CRU, et non dans les autres points d'enlèvement pour des raisons de sécurité. Si le Client ne peut pas s'acquitter du montant dû (solde insuffisant, absence de mode de paiement électronique...), les articles ne lui sont pas remis. Tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des produits réservés, peuvent être répercutés sur le Client.
- Annulation/modification de la réservation par le Client :** Une réservation peut être annulée par le Client au plus tard la veille du jour de l'enlèvement. Pour ce faire, le Client prend contact avec son marché CRU. La date de livraison et/ou la plage horaire souhaitées peuvent également être modifiées sous les mêmes conditions. Au terme de cette période, plus aucune annulation ni modification n'est possible et le Client devra assumer tous les frais liés à la réservation.
- Absence à l'enlèvement :** Si le Client n'est pas présent au moment convenu pour l'enlèvement des articles réservés, il est contacté tout d'abord par téléphone.
 - Si le Client n'est pas joignable, la réservation est annulée. Tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles réservés, peuvent être répercutés sur le Client.
 - Si le Client est joignable par téléphone et indique pouvoir encore enlever les articles dans un laps de temps court, ceux-ci demeurent disponibles pour enlèvement pour le Client. Si le Client indique ne plus pouvoir enlever les articles, la réservation est annulée et tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles réservés, peuvent être répercutés sur le Client.
- Force majeure :** En cas de force majeure (conditions météorologiques extrêmes, accident...), CRU ne peut être tenue responsable de la collecte et de la mise à disposition tardives des articles à enlever par le Client. CRU met tout en œuvre pour informer le Client au plus vite d'une réservation devenue éventuellement impossible à collecter et à préparer. Il en va de même pour le Client en cas d'absence à l'enlèvement à la suite d'une force majeure.

Commande avec livraison à domicile

- Commande :** Lorsque le Client choisit de se faire livrer à domicile les articles qu'il a sélectionnés, il passe une commande avec obligation de paiement prenant effet au moment où CRU confirme la commande. Il s'agit dès lors d'une vente à distance. [Pour de plus amples informations concernant le droit de rétractation pour le Client agissant en qualité de consommateur, voir ci-après.] Une commande doit être passée au plus tard 36 heures avant le jour de livraison.
- Frais de service :** Outre le solde des articles commandés, une commande fait l'objet de frais de livraison. Ces frais sont clairement communiqués au Client avant qu'il transmette la commande.
- Livraison :** Le Client choisit un moment de livraison conformément aux possibilités prévues à cet effet (à consulter sur CRU.be). Les livraisons ne peuvent avoir lieu que dans la région entrant en ligne de compte dans ce cadre. La livraison est toujours effectuée au niveau de la rue, près de la porte d'entrée. Le livreur n'entre pas dans le bâtiment. CRU est en droit de considérer la personne présente au moment de la livraison comme étant mandatée par le Client pour la réception de la commande et le paiement du solde. Les bouteilles de bière et de vin ne peuvent pas être remises à des mineurs de moins de 16 ans. Les autres boissons alcoolisées ne peuvent être remises qu'à des personnes majeures. En cas de doute de la part du livreur quant à l'âge de la personne qui réceptionne les marchandises, il ne pourra être procédé à la remise de boissons alcoolisées (lesquelles seront retirées de la commande), à moins qu'il ne puisse être démontré de manière irréfutable que la personne en question a bien atteint l'âge minimum légalement requis.
- Vidanges lors de livraisons à domicile :** Il n'est pas possible de restituer des vidanges à CRU par l'intermédiaire du livreur.
- Paiement en cas de livraison à domicile :** Le paiement est effectué par le Client conformément aux instructions de paiement, et ce, dans les 24 heures suivant la réception de ces instructions. Une créance non échue ne pourra en aucun cas être payée d'une autre façon (pas en espèces, et pas par une autre application de paiement). Un paiement ne peut être libératoire que s'il est acquitté selon les instructions de CRU. Le Client s'assure que le compte lié au mode de paiement qu'il utilise dispose toujours d'un solde suffisant pour que la transaction de paiement dans le cadre de l'utilisation du service puisse avoir lieu sans problème. Lors du paiement, un Client ne peut pas utiliser de bons de réduction, de vouchers, etc. En l'absence du paiement d'une commande, CRU est en droit de prendre des mesures telles que : rendre impossible d'effectuer une nouvelle commande. Tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles commandés, peuvent être répercutés sur le Client. Le ticket de caisse fait office de preuve d'achat. Une preuve de paiement et/ou facture peuvent être obtenues sur demande.
- Absence lors de la livraison :** Si le Client n'est pas présent au moment convenu pour réceptionner les articles, il est contacté tout d'abord par téléphone.
 - Si le Client n'est pas joignable, le livreur repart avec la commande. Tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles commandés, peuvent être répercutés sur le Client.
 - Si le Client est joignable par téléphone lors de la première présentation de la commande et indique pouvoir être présent dans les 5 minutes, le livreur attend l'arrivée du Client à l'adresse convenue pendant maximum 5 minutes. En cas de retard ou si le Client indique ne pas pouvoir être présent dans les 5 minutes, le livreur repart avec la commande et tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des produits commandés, peuvent être répercutés sur le Client.
- Force majeure :** CRU ne peut être tenue responsable en cas de retard ou de défaut de livraison faisant suite à un cas de force majeure (conditions météorologiques extrêmes, accident...). CRU met tout en œuvre pour en informer le Client au plus vite. Il en va de même pour le Client en cas d'absence à l'heure convenue dans le cadre d'une livraison à domicile pour cause de force majeure.
- Annulation/modification de la commande par le Client :** La commande peut être annulée par le Client jusqu'à midi la veille du jour de livraison. Pour ce faire, le Client prend contact avec le marché CRU. La date de livraison et/ou la plage horaire souhaitées peuvent également être modifiées sous les mêmes conditions. Au terme de cette période, plus aucune annulation ni modification n'est possible et le Client devra assumer tous les frais liés à la commande avec livraison à domicile.

21. a) **Droit de rétractation en cas de commande** : Lorsque le Client qui agit en tant que consommateur (à des fins privées) commande un article et le fait livrer à son domicile, il bénéficie d'un délai de réflexion de 14 jours calendrier après la livraison de l'article. Ce délai de 14 jours calendrier permet au Client d'évaluer l'article acheté comme il le ferait en magasin, en l'examinant et en l'inspectant. Pendant cette période, le Client doit manipuler l'article acheté avec le soin nécessaire. Il ne peut donc déballer la marchandise que dans la mesure où cela est nécessaire pour exercer son droit d'inspection et d'essai.
- Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe CRU de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, par téléphone ou par e-mail). La décision de rétractation peut également être notifiée au livreur à l'occasion d'une livraison ultérieure effectuée pendant le délai de rétractation. Et ce, toujours sur présentation de la preuve d'achat. Le droit de rétractation peut également s'exercer au moyen du formulaire mis à la disposition du Client. L'utilisation de ce formulaire n'est toutefois pas obligatoire.

b) Exceptions : Dans certains cas, la loi stipule qu'un **délai de rétractation ne doit pas être prévu** (article VI.53 CDE).

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux articles suivants, entre autres :

- Les articles qui pourrissent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;
- Les articles ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène lorsqu'ils ont été descellés.

22. **Retour en cas de rétractation** : Le Client dispose de 14 jours calendrier, à compter du jour suivant la livraison de l'article, pour le restituer par le biais du marché CRU. En cas de rétractation, les frais liés au retour d'un article sont à charge du Client.

Le Client replace l'article dans son emballage d'origine, éventuellement déjà ouvert. Lorsque, après ouverture lors de la première réception, l'emballage d'origine n'offre plus une protection suffisante pour être réutilisé lors du retour, le Client veille à prévoir un emballage supplémentaire pour l'article afin de prévenir tout dommage au produit pendant le transport. Toutefois, l'emballage d'origine, ainsi que ses différents éléments, doivent toujours être renvoyés.

CRU rembourse le Client en cas de rétractation correcte, après réception et contrôle de l'article.

Dispositions finales

23. **Garantie**. Garantie légale : Toute réclamation pour défaut de conformité doit être communiquée immédiatement à CRU. En ce qui concerne les produits frais et surgelés, les réclamations doivent être notifiées au moment de l'enlèvement ou de la livraison. Le Client (particulier) bénéficie de la garantie légale de deux ans à compter de la livraison en cas de défauts de conformité. Cette garantie couvre la réparation ou le remplacement de l'article défectueux. Si la réparation ou le remplacement s'avère cependant être impossible, disproportionné pour CRU ou à l'origine de graves désagréments pour le Client, CRU s'engage à accorder au Client une réduction de prix appropriée ou, en cas de non-conformité majeure, à dissoudre le contrat d'achat et à rembourser intégralement l'article, moyennant sa restitution par le Client. Le Client qui effectue ses achats à des fins professionnelles est soumis à la garantie de droit commun.

Exclusions : La garantie légale ne s'appliquera pas en cas de non-conformité résultant d'un accident, d'une aggravation de l'état par négligence, d'une chute, d'une utilisation de l'article contraire à la finalité et à l'usage pour lesquels il a été conçu, du non-respect des instructions d'utilisation ou du mode d'emploi, d'adaptations ou de modifications apportées à l'article, d'une utilisation brutale, d'une mauvaise conservation ou d'une utilisation anormale, incorrecte ou inappropriée. La garantie exclut également l'usure normale. La garantie n'est en outre pas accordée après une intervention par un tiers qui n'a pas été désigné par CRU. Avant l'utilisation, le Client doit toujours lire attentivement le mode d'emploi.

24. **Validité et modification des Conditions** : Si l'une des dispositions des Conditions générales CRU Enlèvements et Livraisons à domicile s'avère nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueront à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé par la disposition nulle, non valable, non contraignante ou illégale sera compensé, conformément à la législation en vigueur, par l'application d'une disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique original des Conditions.

Le fait que CRU omette d'exiger la stricte application d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions ne peut pas être considéré comme une renonciation tacite aux droits dont elle jouit et ne l'empêche pas d'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions. CRU se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales.

25. **Questions ou plaintes** : Pour toute question ou plainte, le Client peut toujours s'adresser à l'un des marchés CRU et/ou au Service clientèle dans un premier temps. Si la solution proposée par le marché CRU ou le Service clientèle ne satisfait pas le Client, celui-ci peut contacter l'Ombudsman du Commerce si le Client agit en la qualité de consommateur. Il s'agit d'une instance indépendante et neutre, reconnue par le SPF Économie, qui propose un service de conciliation gratuit. Le consommateur peut compléter un formulaire de réclamation électronique via www.ombudsmanducommerce.be. Ce formulaire peut également être téléchargé et renvoyé par e-mail à info@ombudsmanducommerce.be ou par courrier postal à Ombudsman du Commerce, avenue Edmond Van Nieuwenhuyse 8, 1160 BRUXELLES. Si le Client n'est pas domicilié en Belgique, il peut également contacter l'un des marchés CRU ou le Service clientèle dans un premier temps. Si aucune solution n'est trouvée par ce biais, le Client peut alors s'adresser, pour les litiges en ligne, à la plateforme européenne de Règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr>) dans sa propre langue.

Si aucune conciliation ne s'avère possible après avoir contacté un marché CRU, le Service clientèle et/ou l'Ombudsman du Commerce, le litige est alors du ressort des tribunaux belges compétents et soumis au droit belge. En cas de litige avec un non-consommateur, il est alors du ressort des tribunaux compétents de Bruxelles et soumis au droit belge.

26. **Protection de la vie privée et des données à caractère personnel** : Le recours au service décrit dans les présentes Conditions générales nécessite la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client. La protection des données à caractère personnel du Client est extrêmement importante pour CRU. Dès lors, CRU s'efforce de les protéger au mieux et de toujours garantir les droits du Client lors de l'utilisation de ces données, conformément aux règles applicables en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel. CRU traite les données à caractère personnel du Client aux fins et sur la base des fondements juridiques décrits dans la Déclaration de confidentialité Enlèvements et Livraisons à domicile CRU. Cette déclaration peut être consultée en ligne ou obtenue sur demande auprès du Service clientèle ou des marchés CRU. Elle peut être modifiée de temps à autre. Le Client s'engage à informer CRU en temps opportun de toute modification concernant ses données habituelles : e-mail, identification et adresse, afin de permettre à CRU de fournir un service correct.

V0202101200

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de CRU
S.A. PUUR
Edingensesteenweg 196, 1500 HAL
TVA BE 0544.328.861, RPM Bruxelles
info@cru.be

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente des marchandises ci-dessous

.....

Commandé le

Reçu le

Nom :

.....

Adresse :

.....

Signature

Date/...../.....