

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE SUR LE SITE WWW.GREENPAW.BE**

### **Article 1. Préambule**

Les présentes conditions sont conclues entre, d'une part, la S.P.R.L. de droit belge « Les Quatre Saisons » inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0424.053.316 et sise à 4821 Dison - Andrimont, Rue Zénobe Gramme 1, ci-après dénommée sous sa marque commerciale « Green Paw® » et, d'autre part, les personnes effectuant un achat en ligne sur le site de « Les Quatre Saisons s.p.r.l. » <http://www.greenpaw.be>, ci-après dénommées « l'utilisateur ».

#### **1.1 Identification**

Raison sociale : « Les Quatre Saisons s.p.r.l. »

Inscription à la BCE sous le NE 0424.053.316 depuis le 02/06/1983

TVA BE0424.053.316

Marque commerciale sur le site de vente en ligne dont question : « Green Paw® »

#### **1.2 Généralités**

Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le site.

Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en Belgique.

La non-application d'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions ne peut jamais être considérée par le client / l'acheteur comme une renonciation à ces conditions.

Les présentes conditions visent à définir les modalités de vente entre Green Paw et l'utilisateur, de la commande aux services, en passant par le paiement et la livraison.

Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les parties contractantes.

Tout utilisateur du site non-enregistré devra suivre une procédure d'inscription lui permettant d'obtenir, par la suite, son numéro de client.

Dans tous les cas, la validation finale de la commande implique l'acceptation de celle-ci, dans son intégralité et au prix indiqué, par l'utilisateur.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le site.

### **Article 2. Terminologie**

Les produits et services proposés par Green Paw sur son site de vente en ligne seront ci-après dénommés les « services de Green Paw », chaque personne souhaitant bénéficier des services de Green Paw et ayant satisfait aux conditions générales de vente sera ci-après dénommée un « client » et chaque commande effectuée par un client dans les conditions prévues sera ci-après dénommée « la commande ».

### **Article 3. Enregistrement des données personnelles**

Toute personne physique ou morale, qui s'enregistre lors d'une visite du site Internet <http://www.greenpaw.be> comme partie contractante potentielle de Green Paw communique par son enregistrement, ses données personnelles à Green Paw

L'enregistrement implique le consentement explicite que ses données d'identification peuvent être traitées dans le fichier de données de Green Paw. Seules les personnes morales ou physiques possédant la pleine capacité de droit et d'agir peuvent s'enregistrer.

Lors du processus d'enregistrement, la personne physique ou morale reçoit un numéro d'identifiant et choisit un mot de passe qui est validé par Green Paw et ces informations sont confirmées par l'envoi d'un email récapitulatif par Green Paw au client.

Le client est responsable de la confidentialité, de la sécurité et de l'usage proprement dit de son identifiant et de son mot de passe.

Tout usage de l'identifiant et du mot de passe d'un certain client est supposé avoir été fait par ce client.

Green Paw pourra rendre impossible l'utilisation de l'identifiant et du mot de passe de manière provisoire ou permanente, s'il apparaît que le client méconnaît une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales.

Le responsable du traitement des données personnelles du client est: « Les Quatre Saisons s.p.r.l.» [info@quatresaisons.be](mailto:info@quatresaisons.be)

Le traitement de ces données personnelles dans le fichier de données de Green Paw a lieu en vue de l'administration de la clientèle, de la gestion des commandes, des livraisons, de la facturation de services matériels et immatériels, du suivi de la solvabilité, de la publicité au moyen du profil, du traitement personnalisé et du marketing.

### **Article 4. Protection de la vie privée**

#### **Principes relatifs à la collecte de données à caractère personnel**

En principe, l'accès aux informations disponibles sur ou via le site s'opère sans devoir fournir des données à caractère personnel, telles nom, adresse postale, adresse de courrier électronique.

Exceptionnellement, en vue d'obtenir des services complémentaires (demande d'information, réservation, espace membre, abonnement à une lettre d'information etc...) il est possible que des informations personnelles, essentiellement des coordonnées, soient demandées à l'utilisateur. Dans ce cas, l'utilisateur est averti préalablement et les données sont traitées conformément aux dispositions de la directive 2002/58/CE relative au traitement de données à caractère personnel. Concrètement, cela signifie notamment que:

- vos données à caractère personnel ne pourront être recueillies et traitées que conformément aux finalités indiquées lors de leur collecte ;
- vous disposez à tout moment du droit d'accès et de rectification à ces données ainsi que du droit d'opposition, afin de vérifier leur exactitude et de faire corriger les éventuelles erreurs les concernant. Pour cela envoyez nous un e-mail à [info@quatresaisons.be](mailto:info@quatresaisons.be) en veillant à préciser toutes les coordonnées requises.

## **Utilisation à des fins statistiques d'informations relatives à la navigation**

Lorsque vous accédez au site de Green Paw, les serveurs consultés collectent automatiquement les données suivantes :

- l'adresse IP qui vous est attribuée lors de votre connexion ;
- la date et l'heure d'accès au site ;
- les pages consultées ;
- le type de navigateur (browser) utilisé ;
- la plate-forme et / ou le système d'exploitation installé sur le PC ou Mac ;
- le moteur de recherche ainsi que les mots-clés utilisés pour retrouver le site.

Ces informations ne sont conservées qu'à la seule fin de mesurer le nombre de visiteurs dans les différentes sections du site et d'y apporter des améliorations.

## **Utilisation de cookies**

Dans le but de faciliter votre navigation sur le site ainsi que d'optimiser la gestion technique, Green Paw peut être occasionnellement amené à utiliser des cookies.

Un cookie est une petite pièce d'information sauvegardée par un site web au sein du navigateur Internet de votre ordinateur. Ce cookie peut être récupéré lors d'une visite ultérieure sur ce même site. Le cookie ne peut être lu par un autre site web que celui qui l'a créé. Le site utilise les cookies à des fins administratives pour, par exemple, enregistrer vos préférences pour certains types d'informations, ce qui vous évitera de devoir répéter les mêmes saisies au clavier lors de chaque visite sur notre site.

La plupart des cookies ne fonctionnent que le temps d'une session ou visite. Aucun d'entre eux ne contient d'informations vous rendant susceptible de pouvoir être contacté par téléphone, courrier électronique ou postal. Il vous est également possible de configurer votre navigateur pour vous informer lors de chaque création de cookie ou pour empêcher leur enregistrement.

## **Article 5. Modalités des prix**

Toutes les informations relatives aux produits comme notamment leur prix et les frais de livraison, sont repris sur la page descriptive correspondant à chaque produit.

Le prix de vente de chaque produit présenté sur le site de Green Paw est exprimé en euros. Il s'agit d'un prix qui inclut la TVA (lorsqu'elle est applicable) ainsi que l'ensemble des frais y compris les éventuels frais de livraison (voir art. 6 des conditions générales de vente).

Les ventes sans T.V.A. à des non-assujettis à la T.V.A. ne sont possibles que dans la mesure où les pièces justificatives sont produites préalablement.

Le prix que paie l'acheteur, appelé ci-après prix total, est également indiqué explicitement comme tel lors de la passation de commande elle-même.

Pour toute question concernant les modalités de prix, il suffit au client d'envoyer un mail à [info@quatresaisons.be](mailto:info@quatresaisons.be)

## **Article 6. Livraison : conditions**

### **Emballage et assurance**

Les achats des clients sont conditionnés et emballés avec le plus grand soin, le cas échéant à l'aide de matériaux de protection. L'attention portée par Green Paw au conditionnement lui permet de proposer une livraison dans les meilleures conditions. Les produits expédiés sont assurés gratuitement contre la détérioration et la perte ou le vol pendant toute la durée du transport. Les clients doivent donc s'assurer de l'intégrité de leur commande et de tous les articles qui la composent à la réception du colis et en présence de la personne qui effectue la livraison afin d'émettre une réserve le cas échéant. Dans l'hypothèse où le client aurait un quelconque doute de l'état ou le contenu de la commande, il est tenu de refuser la marchandise à la réception de celle-ci. Tout produit refusé devra être remis au transporteur dans son ensemble et dans son emballage d'origine.

### **Absence du client lors de la livraison**

Si le client est absent à plus de deux reprises lors de la livraison, Green Paw se verra contraint de majorer les frais de livraison en fonction du surcoût exigé par le transporteur.

### **Perte éventuelle de colis**

Malgré le suivi informatique des envois, il se peut très exceptionnellement qu'un colis soit égaré. Dans ce cas, nous vous invitons à prendre contact par courriel à l'adresse [info@quatresaisons.be](mailto:info@quatresaisons.be).

Les cas suivants de force majeure notamment libèrent Green Paw de son obligation de livraison : guerre, révolte, incendie, grèves, accident et impossibilité d'être approvisionnée elle-même par les fournisseurs ou les transporteurs normaux.

Dans les cas suivants notamment, Green Paw peut suspendre provisoirement la livraison : dérangements du réseau interne, dérangements en matière de téléphonie, dérangements en matière d'accès à l'Internet et semblables. L'exécution du contrat est alors suspendue jusqu'à ce qu'il soit remédié au dérangement et / ou que l'accès à l'Internet soit rétabli sans que l'acheteur puisse invoquer la dissolution du contrat et / ou des dommages et intérêts.

Pour toute question concernant la livraison, veuillez nous envoyer un courriel à [info@quatresaisons.be](mailto:info@quatresaisons.be).

## **Article 7. Modalités de commande**

La commande est passée par le client à Green Paw par l'intermédiaire du site Internet. La commande ne peut être enregistrée sur le site que si l'utilisateur s'est clairement identifié :

- soit par l'entrée de son numéro de client qui lui est strictement personnel ;
- soit en complétant le bon de commande en ligne lui permettant d'obtenir l'attribution d'un numéro de client qui lui sera transmis par le Service Relations Clients suite à sa première commande.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente. (voir art. 5 des conditions générales de vente). En passant une commande en ligne, le client signale explicitement vouloir conclure un contrat de vente avec Green Paw et marque son accord avec les présentes conditions générales. Le client est informé de la confirmation de cette commande par

courriel, appelé ci-après e-mail de confirmation, qui récapitule les termes de la commande. Green Paw s'engage à honorer les commandes reçues sur le site internet uniquement dans la limite des stocks disponibles des produits. A défaut de disponibilité du produit, Green Paw s'engage à en informer au plus vite le client.

Le contrat de vente entre Green Paw, d'une part, et le client, d'autre part, naît donc au moment de l'acceptation de la commande par Green Paw.

Pour toute question concernant les modalités de commande, il suffit au client d'envoyer un courriel à l'adresse [info@quatresaisons.be](mailto:info@quatresaisons.be).

### **Article 8. Modalités de paiement**

Afin de traiter les commandes dans les délais les plus courts et d'offrir le meilleur service, Green Paw invite le client à acquitter le prix d'achat au moment de la passation de la commande. En cas de renonciation de la commande (voir art. 10 des conditions générales de vente), Green Paw est tenu au remboursement des sommes versées par le client, sans indemnités – les frais de renvoi du colis étant à charge du client (voir art. 10 des conditions générales de vente). Le prix d'achat est acquitté lors de la commande via le serveur sécurisé de Paypal – [www.paypal.com](http://www.paypal.com) – (voir ART.9 des conditions générales de vente) auquel Green Paw fait appel pour que les coordonnées bancaires du client soient cryptées puis transmises de façon sécurisée :

- soit par l'indication du type de carte de paiement (Visa, Eurocard, Mastercard), du numéro de la carte de paiement, de sa date d'expiration et de son éventuel cryptogramme visuel par l'ordre explicite de débit du compte du titulaire de la carte de paiement ;
- soit par le site d'Internet Banking de l'organisme bancaire du client.
- soit à titre exceptionnel par virement / transfert bancaire national ou international sur le compte indiqué au client par Green Paw.

Pour toute question concernant les modalités de paiement, il suffit au client d'envoyer un courriel à l'adresse [info@quatresaisons.be](mailto:info@quatresaisons.be).

### **Article 9. Sécurité des transferts électroniques de fonds (TEF)**

Les procédures de transaction sur le site commerçant de Green Paw s'opèrent avec le fournisseur de services de paiement hautement sécurisé PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. – [www.paypal.com](http://www.paypal.com) – ayant son siège à Luxembourg.

En tant qu'expert en sécurité des paiements, Paypal garantit que les données sensibles sont transmises et stockées selon les standards de sécurité et de qualité les plus élevés.

### **Fonctionnement**

- Après enregistrement, le client se connecte au site internet de Green Paw, sélectionne des articles qu'il place dans son "panier d'achat" et exprime sa volonté de passer la commande.
- Le client entre ses coordonnées de livraison et de facturation. Le montant total de la commande toutes taxes comprises et les frais de port lui sont indiqués.
- Après avoir reçu un récapitulatif complet de sa commande, le client confirme sa volonté de passer à l'étape du paiement.
- Le client est redirigé de manière transparente vers le site de Paypal, où il entre ses paramètres de paiement.

- Le client reçoit le résultat de la transaction qu'il peut imprimer et conserver comme preuve faisant foi.
- Green Paw exécute le traitement après vente automatisée et envoie le colis au client.

Lorsque le client est redirigé automatiquement vers le site de Paypal, l'échange des informations sensibles, tel que le numéro de carte de crédit, se fait donc entre le client et le site de Paypal sans que Green Paw n'en prenne une quelconque connaissance. Non seulement ce mécanisme préserve la confidentialité des informations vis-à-vis de Green Paw, mais il permet d'incorporer de nouvelles méthodes de paiement sans que cela ne demande de modifier la programmation du site du marchand.

Par ailleurs, tous les frais de transaction (commissions des différentes institutions financières) sont entièrement pris en charge par Green Paw.

A la fin du processus de paiement, la main est rendue au site du marchand pour qu'il puisse exécuter le traitement "après vente" de son choix (par ex. : mise à jour du stock etc ...).

Ce système offre donc tous les avantages pour les paiements sécurisés sur le site commerçant de Green Paw grâce aux technologies les plus appropriées en la matière.

### **Confidentialité des données de paiement (notamment les numéros de carte de crédit)**

Ni « Les Quatre Saisons s.p.r.l. » ni les applications du site marchand de Green Paw n'ont connaissance du numéro de carte de crédit de l'acheteur.

Toute communication entre le browser du client et Paypal se fait en utilisant les techniques d'encryptage appropriées. Il n'est pas possible pour le client d'utiliser un browser qui ne supporterait pas cette technique d'encryptage. Paypal dispose du certificat requis.

Paypal est protégé par différents systèmes de firewall et conversions de protocole pour interdire l'accès aux données ou aux processeurs de paiement par des visiteurs indésirables.

### **Article 10. Droit de renonciation**

Une fois sa commande passée, l'acheteur ne dispose d'aucun droit de renonciation, conformément à la législation en vigueur.

### **Article 11. Garanties**

Outre les certificats éventuels (produits issus de l'agriculture biologique), les produits de Green Paw ne bénéficient d'aucune garantie.

En cas de produits non-conformes à l'information donnée lors de la présentation des produits sur le site de Green Paw, ils seront remplacés ou remboursés en fonction de la disponibilité des produits et de la volonté du client, mais sans que ce dernier ne puisse prétendre à une compensation de quelque nature que ce soit.

### **Article 12. Responsabilité**

Green Paw, n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande ou de la livraison, qu'une obligation de moyen.

La responsabilité de Green Paw ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence.

Green Paw ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter de la mauvaise utilisation des produits commercialisés. Il en est de même pour les éventuelles modifications apportées aux produits par des fournisseurs de Green paw. La responsabilité de Green paw sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits.

Green Paw ne pourra être tenu responsable, envers un client ou un tiers, d'aucun dommage direct ou indirect survenu de quelque manière que ce soit.

Sans limiter les paragraphes précédents, la responsabilité de Green Paw aux termes des présentes conditions générales de vente ne peut excéder une somme égale aux sommes payées lors de la transaction à l'origine de ladite responsabilité, quelle que soit la cause ou la forme de l'action concernée.

Green Paw ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de rupture de stock ou indisponibilité du produit, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et / ou de communications, inondation, incendie.

Green Paw s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations communiquées par les clients sur le site. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées par ses services internes que pour le traitement des commandes des clients et que pour renforcer et personnaliser la communication notamment par les lettres / emails d'information ainsi que dans le cadre de la personnalisation du site en fonction des préférences constatées des utilisateurs.

Green Paw peut néanmoins fournir des statistiques consolidées relatives à ses clients, ses ventes, structures des échanges et relatives aux informations sur le site à des tiers de confiance, mais ces statistiques ne contiendront aucune donnée personnelle.

Green Paw ne vend donc pas, ne commercialise pas, et ne loue pas à des tiers les informations concernant ses clients.

### **Article 13. Copyright**

#### **Information juridique - Conditions d'utilisation du site**

L'utilisation du site de Green Paw est soumise au respect des conditions générales décrites ci-avant. En accédant à ce site, le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté, sans la moindre réserve, ces conditions générales d'utilisation.

#### **Qualité de l'information et du service, limitation de responsabilité**

Les liens hypertextes présents sur le site de Green Paw et aiguillant les utilisateurs vers d'autres sites Internet n'engagent pas la responsabilité de Green Paw quant au contenu de ces sites. Le client se conformera à leurs conditions d'utilisation.

## **Droits de propriété intellectuelle**

Les textes, mis en page, illustrations et autres éléments constitutifs du site sont protégés par le droit d'auteur ou, s'agissant de bases de données par un droit spécifique. Tous ces éléments constituent la propriété de Green Paw ou, le cas échéant, d'un tiers auprès duquel Green Paw a obtenu les autorisations nécessaires.

Sauf stipulation contraire, l'information textuelle ou chiffrée figurant sur le site peut être utilisée gratuitement mais moyennant mention de la source et uniquement pour un usage qui ne soit ni commercial, ni publicitaire. Par contre, toute reproduction à caractère commercial ou publicitaire de ces informations, de même que toutes formes d'utilisation et de reproduction des autres éléments constitutifs du site, tels que la ligne graphique, les images, les sons ou les applications informatiques, sont strictement interdites sans autorisation préalable. Toute demande en ce sens doit être adressée à la direction de « Les Quatre Saisons s.p.r.l. » ([info@quatresaisons.be](mailto:info@quatresaisons.be)).

## **Création d'hyperliens vers le site**

Green Paw autorise la création sans demande préalable de liens en surface (surface linking) qui renvoient à la page d'accueil du site portail ou à toute autre page dans sa globalité. Par contre, le recours à toutes techniques visant à inclure tout ou partie du site portail dans un site Internet en masquant ne serait-ce que partiellement l'origine exacte de l'information ou pouvant prêter à confusion sur l'origine de l'information, telle que le framing ou l'in-lining, requiert l'autorisation écrite de Green Paw. Toute demande en ce sens doit être adressée à la direction de « Les Quatre Saisons s.p.r.l. » ([info@quatresaisons.be](mailto:info@quatresaisons.be)).

## **Informations transmises**

Il ne sera transmis aucune information illégale, menaçante, diffamatoire, obscène, scandaleuse, provocatrice, pornographique ou blasphématoire, ou toute autre information pouvant entraîner une responsabilité civile ou pénale, selon la loi du Territoire auquel ce site se réfère.

## **Article 14. Intégralité**

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente.

## **Article 15. Durée**

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des services offerts par Green Paw.

## **Article 16. Preuve**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de « Les Quatre Saisons s.p.r.l. » et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

Les conditions reprises sur ce site sont d'application pour les livraisons sur les territoires belges, français et luxembourgeois exclusivement. Les produits vendus par Green Paw sont conformes à la

description et à la présentation données sur le site marchand. Si malgré toutes nos précautions, des erreurs se glissaient sur ce site, Green Paw ne pourrait en aucun cas être engagé de ce fait.

#### **Article 17. Conservation et archivage des transactions**

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable, de manière à correspondre à une copie fidèle et durable.

#### **Article 18. Loi applicable et compétence**

Les présentes conditions sont soumises à la loi belge. En cas de litige, le client s'adressera par priorité à « Les Quatre Saisons s.p.r.l. » pour obtenir une solution amiable. A défaut, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Verviers sont compétents, quelques soient les lieux de livraison et les modes de paiement acceptés.