

## CONDITIONS GÉNÉRALES – DE SUTTER NATURALLY

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres, commandes, conventions, livraisons et installations effectuées par **De Sutter Naturally**, sauf accord écrit contraire.

### 1. Applicabilité des présentes conditions générales

(a) Toutes les offres émises par, commandes passées auprès de, conventions conclues avec, et livraisons et/ou installations effectuées par **De Sutter Naturally**, dont le siège social est établi à **Vekestraat 42, 1910 Kampenhout, Belgique**, enregistrée à la **Banque-Carrefour des Entreprises** sous le numéro **0417.444.349** ([info@desutter-naturally.com](mailto:info@desutter-naturally.com) – **+32 (0)16 72 12 00** – [www.desutter-naturally.be](http://www.desutter-naturally.be)), sont exclusivement régies par les présentes **Conditions Générales**, qui prévalent sur toutes conditions générales ou particulières du client.

(b) Toute dérogation à une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales ne porte pas atteinte à la validité ni à l'applicabilité des autres dispositions, qui restent pleinement en vigueur. Une telle dérogation n'est valable que pour la commande concernée. Les présentes conditions générales prévalent toujours sur les conditions générales du client.

(c) Si une disposition (ou une partie d'une disposition) des présentes conditions générales est déclarée nulle ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité ni l'applicabilité des autres dispositions. Dans un tel cas, la disposition nulle ou inapplicable sera remplacée par une disposition valable qui se rapproche le plus possible de l'intention économique initiale des parties.

### 2. Offre, informations du client et contrat

(a) Sauf stipulation contraire, toutes les offres émises par **De Sutter Naturally** sont valables pendant **trente (30) jours calendrier** à compter de la date indiquée sur l'offre.

(b) Le client est tenu de fournir à **De Sutter Naturally**, dès le début du contrat et pendant toute sa durée, toutes les **informations nécessaires à la bonne exécution du contrat**, y compris les dimensions exactes et les données techniques. Les prix indiqués sont basés sur ces informations et doivent donc être considérés comme une **estimation indicative** basée sur les données disponibles au moment de l'offre.

(c) Le nombre de mètres courants indiqué dans l'offre est **approximatif**. **De Sutter Naturally** se réserve le droit de facturer les **mètres effectivement installés ou livrés**, et non le nombre estimé.

(d) Les prix de pose sont calculés en supposant des **conditions de sol normales** (absence de roches, racines, conduites souterraines ou autres obstacles). En cas de conditions anormales, **De Sutter Naturally** est en droit de facturer des **frais supplémentaires**.

(e) Toutes les commandes sont acceptées sous réserve de la **disponibilité des stocks** et de la **capacité de production** de **De Sutter Naturally** ou de ses fournisseurs.

(f) Tout travail ou fourniture non expressément mentionné(e) dans l'offre ou dans le contrat sera considéré(e) comme **travail supplémentaire ou commande additionnelle**, à la demande du client, et sera facturé(e) comme tel(le). Sauf protestation écrite dans les **soixante-douze (72) heures** suivant la livraison ou l'exécution, ces travaux ou livraisons supplémentaires seront réputés **acceptés sans réserve**.

(g) Les erreurs ou omissions manifestes dans une offre ne lient pas **De Sutter Naturally**. Les images, dessins, dimensions ou descriptions mentionnés dans les documents promotionnels, catalogues ou sur le site web ont **une valeur purement illustrative** et ne constituent pas un engagement contractuel.

### 3. Prix et frais supplémentaires

(a) Sauf stipulation expresse contraire, les remises ou réductions ne s'appliquent qu'à **une seule commande**.

(b) Tous les prix sont exprimés en **euros (€)** et **hors TVA**, sauf mention contraire. Pour les clients consommateurs, les prix incluent la **TVA au taux légal**.

(c) Tous les impôts, taxes, droits d'importation, redevances, ou autres prélèvements, actuels ou futurs, sont à la charge du client, sauf disposition légale contraire applicable aux consommateurs.

(d) **De Sutter Naturally** se réserve le droit de demander un **acompte de trente-cinq pour cent (35 %)** du montant total avant tout début de production ou d'installation. Aucune livraison ni prestation ne sera effectuée avant le paiement effectif de cet acompte.

(e) Sauf stipulation contraire écrite, le prix convenu comprend uniquement la **valeur des biens**. Les **frais de transport, d'installation, d'assistance technique, de montage, de stockage ou d'évacuation des déchets** ne sont pas inclus et seront facturés séparément.

### 4. Livraison, exécution et délais

(a) Les dates et délais indiqués par **De Sutter Naturally** sont **purement indicatifs** et ne constituent pas des délais de rigueur. Leur dépassement ne peut donner lieu à aucune indemnisation ni permettre la résiliation du contrat. **De Sutter Naturally** s'efforcera toutefois de respecter les délais annoncés.

(b) Si **De Sutter Naturally** ne livre pas les biens ou n'exécute pas les travaux à la date convenue, le **client consommateur** doit lui adresser une **mise en demeure écrite** par lettre recommandée, en accordant un **délai supplémentaire d'au moins trente (30) jours calendrier**, sauf si un délai plus long est raisonnablement justifié. Si la livraison ou l'exécution n'a pas lieu dans ce délai prolongé, le client consommateur peut **résilier le contrat** sans frais ni indemnité, sans préjudice de ses droits légaux.

(c) Les biens, matériaux et fournitures sont livrés **franco chantier** lorsque la pose est effectuée par **De Sutter Naturally**. Pour les livraisons sans installation, les conditions **EXW (ex works)** s'appliquent, départ entrepôt ou usine de **De Sutter Naturally**.

(d) Lorsque **De Sutter Naturally** n'assure pas la pose et que le client n'est **pas un consommateur**, le **déchargement du camion** se fait **aux frais et aux risques du client**, qui doit disposer d'un chariot élévateur ou de moyens équivalents.

(e) Les biens sont assurés pendant le transport conformément aux **règles CMR** applicables. Le **risque de perte ou de détérioration** est transféré au client dès la **livraison effective**.

(f) Les biens et travaux restent **la propriété exclusive de De Sutter Naturally** jusqu'au **paiement intégral** de toutes les sommes dues (principal, intérêts et frais). La **clause de réserve de propriété** reste valable même si les biens ont été incorporés à un ensemble appartenant au client.

(g) Le client doit veiller à ce que les travaux puissent commencer **immédiatement à la date convenue**. Tout retard dû à un manquement de sa part entraînera la facturation de **tous les coûts directs et indirects**, sans mise en demeure préalable.

(h) **De Sutter Naturally** est autorisée à effectuer des **livraisons partielles** et à établir des **factures intermédiaires**. Chaque livraison partielle doit être payée avant la poursuite des travaux.

(i) **De Sutter Naturally** est libre de **sous-traiter tout ou partie du contrat** à des tiers de son choix.

(j) Le client doit garantir un **accès libre et sécurisé à l'électricité, à l'eau et aux sanitaires** sur le chantier, et est responsable de la **conservation et de la protection** des biens, matériaux et équipements livrés sur le site.

## 5. Force majeure

(a) Si, en raison d'un cas de **force majeure** ou d'une **cause étrangère** — qu'elle ait été ou non prévisible au moment de la conclusion du contrat —, l'exécution par **De Sutter Naturally** de ses obligations devient impossible ou excessivement difficile, **De Sutter Naturally** ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable ni obligée d'exécuter ces obligations.

(b) Pendant toute la période de force majeure, les obligations de **De Sutter Naturally** et du **client** sont **suspendues** sans qu'aucune indemnité ne soit due.

(c) En pareil cas, **De Sutter Naturally** a le droit soit de **demandeur la renégociation** du contrat, soit d'y **mettre fin unilatéralement**, sans préavis ni indemnité. La force majeure ne produit d'effet que pour l'avenir : les prestations déjà effectuées ou les marchandises déjà livrées restent dues.

(d) Si le contrat est résilié en raison d'un cas de force majeure, les acomptes déjà versés restent **définitivement acquis à De Sutter Naturally** à titre de compensation pour les frais et prestations déjà réalisés, sans préjudice du droit de réclamer le paiement de toutes les fournitures et prestations exécutées jusqu'à la date de résiliation.

(e) Le **client consommateur** dispose des mêmes droits de résiliation ou de renégociation, à condition d'indemniser **De Sutter Naturally** pour les prestations déjà exécutées et les dépenses déjà engagées.

(f) Sont notamment considérés comme cas de **force majeure** (liste non limitative) : grève, lock-out, émeute, acte de terrorisme, guerre, épidémie, pandémie, maladie, incendie, inondation, foudre, gel, tempête, conditions météorologiques extrêmes, vandalisme, panne ou interruption de services publics, coupure d'électricité, décision d'une autorité publique, modification de la législation ou de la réglementation, pénurie de main-d'œuvre, défaut ou retard de livraison d'un fournisseur, faillite d'un partenaire contractuel, panne de machine, problème informatique, virus, piratage, hausse anormale des prix des matières premières, ou toute autre cause indépendante de la volonté de **De Sutter Naturally**.

## 6. Responsabilité de De Sutter Naturally

(a) Sauf en cas de **faute intentionnelle** ou de **faute lourde**, **De Sutter Naturally** ne pourra être tenue responsable d'aucun **dommage immatériel, indirect ou consécutif**, tel que la perte de bénéfice, de chiffre d'affaires, de revenus, la perturbation de la production, les frais administratifs ou de personnel,

l'augmentation des charges générales, la perte de clientèle, la perte d'opportunités ou les réclamations de tiers.

(b) Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde, toute responsabilité de **De Sutter Naturally** est limitée, pour chaque contrat, à un montant **ne pouvant excéder le montant facturé** au client pour les prestations ou marchandises concernées.

(c) Sauf en cas de faute intentionnelle ou de mauvaise foi, **De Sutter Naturally** ne peut être tenue responsable d'aucun dommage résultant, même partiellement, d'un acte ou d'une omission du client, de ses préposés, mandataires ou sous-traitants.

Cela inclut notamment :

- la communication d'informations incorrectes ou incomplètes ;
- des retards dans l'exécution dus à des manquements du client ;
- le non-respect de l'obligation de limiter le dommage ;
- des interventions ou modifications effectuées par le client ou pour son compte ;
- un défaut structurel ou un vice du bâtiment ou du terrain ;
- un manque d'entretien, une vétusté ou une dégradation du bien concerné.

(d) Le client **indemniser et tiendra quitte De Sutter Naturally** de toute réclamation de tiers liée à des dommages résultant d'un acte ou d'une omission de sa part, de ses préposés ou de ses mandataires.

(e) Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde, **De Sutter Naturally** n'est pas responsable des **dommages causés à des câbles, conduites, gaines ou infrastructures souterraines** non signalées ou mal localisées. Le client doit fournir à **De Sutter Naturally** des plans précis et à jour de l'emplacement de ces infrastructures et **garantir De Sutter Naturally** contre toute réclamation de tiers à cet égard.

(f) Le client est tenu de **couvrir tout dommage causé à des tiers** pendant les travaux et de souscrire une **assurance responsabilité civile chantier** comportant une clause de **renonciation à recours** au profit de **De Sutter Naturally**. En aucun cas le client ne peut réclamer à **De Sutter Naturally** l'indemnisation de dommages subis par des tiers.

(g) Sous peine de déchéance, toute réclamation relative à un dommage doit être **introduite par écrit** auprès de **De Sutter Naturally** dans les **cinq (5) jours calendrier** suivant la constatation du dommage, avec une description détaillée.

(h) Toute action judiciaire du client à l'encontre de **De Sutter Naturally** se **prescrit de plein droit après un (1) an** à compter du moment où le client a eu ou aurait raisonnablement pu avoir connaissance des faits générateurs du dommage.

(i) Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde, la responsabilité de **De Sutter Naturally** est exclusivement **contractuelle**. Le client **renonce expressément à tout recours extracontractuel** à l'encontre de **De Sutter Naturally**, conformément aux dispositions du **Livre 6 du Code civil belge**.

## 7. Caractéristiques du produit

(a) Le client reconnaît que **le bois est un matériau naturel**, dont la structure, la teinte et l'apparence peuvent varier d'une pièce à l'autre. Ces variations naturelles — telles que différences de couleur, légères déformations, microfissures, gerces, retraits ou gonflements, ou tout autre phénomène lié à

l'humidité ou aux conditions climatiques — **ne constituent pas un défaut** et ne donnent droit à aucune réparation ou indemnisation.

(b) Ces caractéristiques naturelles du bois n'affectent ni la durabilité ni la solidité du produit. Elles font partie intégrante de la nature du matériau et sont **acceptées sans réserve par le client**.

(c) Les descriptions, photos et échantillons fournis par **De Sutter Naturally** n'ont qu'une **valeur illustrative**. De légères différences de teinte, de texture ou de finition ne peuvent être invoquées comme motif de non-conformité ou de refus de réception.

## 8. Responsabilité du client

(a) Le client est responsable envers **De Sutter Naturally** de tout **dommage**, de quelque nature qu'il soit, survenant sur le chantier et causé aux biens, matériaux, machines, véhicules, outils, travailleurs ou sous-traitants appartenant à ou engagés par **De Sutter Naturally**, que ce dommage soit dû à sa propre faute (même légère) ou à celle des personnes dont il répond, y compris des tiers qu'il a autorisés ou tolérés sur le chantier.

(b) Le client **indemniserait intégralement De Sutter Naturally** et la **tiendra quitte** de toute réclamation de tiers découlant de tels dommages, quelles qu'en soient la cause ou l'origine.

## 9. Acceptation des travaux, vices et garantie légale

(a) Le client doit **vérifier immédiatement**, au moment de la livraison des biens ou de l'exécution des travaux, si ceux-ci présentent un **vice apparent** ou une **non-conformité** par rapport à la commande ou au devis accepté.

(b) Les vices apparents et les non-conformités doivent être **signalés par écrit à De Sutter Naturally** dans un délai de **cinq (5) jours calendrier** à compter de la livraison ou de la pose, accompagnés d'une description détaillée. À défaut de notification écrite dans ce délai, les biens et/ou travaux seront réputés **acceptés sans réserve** et conformes à la commande.

(c) Toute action judiciaire relative à un **vice apparent** doit, sous peine de déchéance, être introduite dans un délai de **trois (3) mois** à compter de la livraison ou de la réception.

(d) En cas de **vice caché**, le client doit en informer **par écrit De Sutter Naturally** dans les **deux (2) mois** suivant la découverte du vice, en fournissant une description précise du problème constaté. Toute action judiciaire relative à un vice caché doit être introduite dans un délai d'**un (1) an** à compter de la découverte du vice, et en tout état de cause **au plus tard un (1) an après la livraison ou la pose**.

(e) Le client ne peut invoquer la **garantie du fabricant** que sur présentation d'une **facture ou d'un certificat de garantie valide**.

(f) Sauf stipulation contraire expresse, **De Sutter Naturally** ne fournit d'autre garantie que celles **imposées par la loi**.

(g) Toute utilisation ou transformation, même partielle, d'un bien livré vaut **acceptation complète** de la livraison.

## 10. Garanties commerciales

(a) Outre les garanties légales obligatoires, les **garanties commerciales suivantes** s'appliquent aux biens et matériaux livrés et installés par **De Sutter Naturally** :

(b) Les biens et matériaux livrés et installés par **De Sutter Naturally** bénéficient d'une **durée de vie estimée de vingt (20) ans**. Une **garantie anti-pourriture de dix (10) ans à 100 %** s'applique à compter de la date de livraison. Pendant les cinq (5) années suivantes, la valeur de la garantie diminue de **vingt pour cent (20 %) par an**. Cette garantie dégressive couvre **exclusivement le matériau**.

(c) Pour les **bois tropicaux** appartenant à la **classe de durabilité 1**, livrés et installés par **De Sutter Naturally**, la durée de vie estimée est de **trente (30) ans**. Une **garantie anti-pourriture de quinze (15) ans à 100 %** s'applique, suivie d'une réduction de **vingt pour cent (20 %) par an** pendant les cinq (5) années suivantes. Cette garantie concerne également **uniquement le matériau**.

(d) Le pourcentage de la garantie s'applique sur le **prix de vente brut (hors TVA)**.

(e) La garantie n'est valable que sur présentation d'une **facture d'achat valide** émise par **De Sutter Naturally** ou un partenaire agréé.

(f) Les garanties prévues au point (a) ne s'appliquent pas :

- en cas d'usage impropre, abusif ou contraire à la destination normale du bien ;
- en cas d'absence d'entretien conforme aux instructions de **De Sutter Naturally** ;
- en cas de dommages résultant d'un cas de force majeure, tel qu'une tempête, une inondation ou un incendie ;
- en cas de dommages intentionnels causés par le client, ses représentants, mandataires ou toute autre personne placée sous son autorité.

(g) La garantie devient **caduque** si le client, sans l'accord écrit préalable de **De Sutter Naturally**, fait réparer, modifier ou démonter les biens par un tiers.

(h) Ces garanties commerciales s'appliquent également aux **Premium Partners** et **distributeurs étrangers** autorisés de **De Sutter Naturally**, sous réserve qu'ils aient acquis et installé les biens dans le respect des spécifications techniques et instructions officielles.

## 11. Paiement et compensation (netting)

(a) Sauf stipulation contraire, toutes les **factures** relatives à la livraison de biens et/ou à la pose doivent être **payées au siège social de De Sutter Naturally** dans un délai de **trente (30) jours calendrier** à compter de la date de facture.

(b) Si le client souhaite **contester une facture**, il doit adresser une **réclamation écrite et motivée** à De Sutter Naturally dans les **quinze (15) jours calendrier** suivant la date de la facture, sous peine de déchéance. La date indiquée sur la facture est réputée être celle de l'envoi. Le paiement d'une facture sans protestation vaut **acceptation complète et sans réserve** des travaux et/ou des livraisons mentionnés.

(c) En cas de **retard de paiement**, et sans qu'aucune mise en demeure ne soit requise, le client est automatiquement redevable :

- d'un **intérêt de retard** calculé à partir de la date d'échéance conformément à l'article 5 de la **loi du 2 août 2022** relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ;
- ainsi que d'une **indemnité forfaitaire** égale à **10 % du montant dû**, avec un **minimum de 250,00 EUR**.

(d) Si le client est un **consommateur**, les intérêts et indemnités pour retard de paiement ne sont dus que si le paiement n'a pas été effectué dans les **quatorze (14) jours calendrier** suivant la réception d'un **rappel de paiement**. Dans ce cas, les indemnités sont limitées aux montants maximum prévus par l'article XIX.4 du **Code de droit économique**, à savoir :

- 20 EUR si le solde dû est inférieur ou égal à 150 EUR ;
- 30 EUR + 10 % du montant compris entre 150,01 EUR et 500 EUR ;
- 65 EUR + 5 % du montant supérieur à 500 EUR, avec un plafond de 2 000 EUR.

(e) Le **client consommateur** bénéficie des **mêmes droits à indemnisation et intérêts** en cas de manquement de De Sutter Naturally à ses obligations de paiement.

(f) Tant que toutes les sommes dues à De Sutter Naturally, quelle qu'en soit la cause (principal, intérêts, indemnités, frais), n'ont pas été **intégralement réglées**, les dispositions suivantes s'appliquent :

(g) **De Sutter Naturally** est autorisée, **sans préavis**, à **suspendre toute livraison, production ou prestation future**, sans que cela ne puisse donner lieu à une quelconque responsabilité pour dommages ;

(h) une **compensation automatique (netting)** est d'application entre les dettes réciproques des parties, à concurrence du montant le plus faible.

(i) Le **droit de compensation du client** est **exclu**, sauf s'il s'agit d'un client consommateur.

(j) Le client ne peut en aucun cas **retenir, compenser ou différer un paiement** pour quelque motif que ce soit, même en cas de contestation relative à la qualité ou au délai de livraison, sauf accord écrit préalable de De Sutter Naturally.

## 12. Résiliation

(a) Si le client **met fin unilatéralement** au contrat, pour quelque raison que ce soit, il est tenu de payer, outre le montant correspondant aux prestations déjà exécutées et aux frais engagés, une **indemnité forfaitaire de trente-cinq pour cent (35 %)** du montant total de la commande, de la livraison et/ou de la pose, ou, si des livraisons partielles ont déjà été effectuées, sur le **solde non exécuté**, avec un **minimum de 500,00 EUR**, sans préjudice du droit de De Sutter Naturally de prouver un dommage supérieur (par exemple, pour des produits ou travaux sur mesure).

(b) Les mêmes dispositions s'appliquent si le contrat est **résilié aux torts du client**, notamment en cas de non-respect de ses obligations contractuelles essentielles. Dans ce cas, la résiliation prendra effet après notification écrite, si le client ne remédie pas à la violation constatée **dans les quinze (15) jours calendrier** suivant la mise en demeure envoyée par De Sutter Naturally.

(c) Si la résiliation est imputable à **De Sutter Naturally** et que le client est un **consommateur**, ce dernier a droit à une **indemnité équivalente** à celle prévue à l'alinéa (a), sans préjudice de son obligation de payer les prestations déjà réalisées et les frais encourus avant la résiliation.

(d) En cas de résiliation, **De Sutter Naturally** se réserve le droit de **recupérer tous les matériaux et marchandises non encore payés** qui se trouvent sur le chantier ou dans les locaux du client, sans préavis et sans intervention judiciaire.

(e) La résiliation du contrat n'affecte pas les **droits acquis** par De Sutter Naturally au moment de la rupture, y compris le droit de réclamer le paiement des livraisons ou prestations déjà effectuées, ni l'application des clauses de **confidentialité, de propriété intellectuelle et de responsabilité** qui continuent à produire effet après la résiliation.

### 13. Dispositions applicables aux commandes en ligne (B2C)

(a) Les dispositions du présent article s'appliquent, le cas échéant, **en complément ou en remplacement** de toute clause contraire, lorsque la commande est passée via la **boutique en ligne de De Sutter Naturally** par un **client consommateur**, entraînant la conclusion d'un **contrat à distance** au sens de l'article L.8, 15° du **Code de droit économique**.

(b) **De Sutter Naturally** livrera les produits **au plus tard dans les trente (30) jours calendrier** suivant la conclusion du contrat, sauf autre délai convenu expressément avec le client.

(c) Si **De Sutter Naturally** ne livre pas les produits dans le délai précité, le client consommateur doit adresser à **De Sutter Naturally** une **mise en demeure écrite** lui accordant un **délai supplémentaire raisonnable** d'au moins **dix (10) jours calendrier** pour effectuer la livraison. Si la livraison n'a toujours pas eu lieu à l'expiration de ce délai prolongé, le client consommateur est en droit de **résilier le contrat**, sans frais ni indemnité. Dans ce cas, **De Sutter Naturally** remboursera sans retard injustifié au client toutes les sommes déjà versées, sans préjudice du droit du client de réclamer des dommages et intérêts conformément à la loi.

(d) Le **risque de perte ou de détérioration** des produits est transféré au client consommateur dès que celui-ci, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur, **prend physiquement possession** des produits. Lorsque le client charge un transporteur autre que celui proposé par **De Sutter Naturally**, le risque est transféré au moment où les biens sont remis au transporteur.

(e) Les prix indiqués sur la boutique en ligne sont des **prix totaux**, exprimés en euros (€), incluant la **TVA** et tous les **coûts inévitables et prévisibles**. Les **frais supplémentaires** (notamment de livraison, d'installation ou de services optionnels) sont clairement communiqués avant la conclusion du contrat.

(f) Les dispositions légales impératives relatives à la **conformité des produits** et aux **droits des consommateurs** s'appliquent pleinement aux ventes en ligne.

(g) Les retours de produits doivent être effectués conformément aux **instructions fournies par De Sutter Naturally** et **aux risques du client consommateur**, jusqu'à réception effective des biens par **De Sutter Naturally**.

### 14. Droit de rétractation du consommateur

(a) Le présent article s'applique exclusivement aux **clients consommateurs** qui concluent un **contrat à distance** avec **De Sutter Naturally**, au sens de l'article L.8, 15° du **Code de droit économique**.

(b) Le consommateur dispose d'un **droit de rétractation** lui permettant de **se retirer du contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendrier** sans devoir motiver sa décision et sans frais, sauf dans les cas d'exclusion prévus par la loi, notamment lorsque la commande concerne des **biens confectionnés**.



**selon les spécifications du consommateur** ou clairement personnalisés, conformément à l'article VI.53, 3° du Code de droit économique.

(c) Le délai de quatorze (14) jours calendrier prend cours :

- pour les **contrats de vente**, à compter du jour où le consommateur ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession du bien ;
- pour les **contrats portant sur plusieurs biens** commandés dans une seule commande mais livrés séparément, à compter du jour de la prise de possession du dernier bien ;
- pour les **contrats de prestation de services**, à compter du jour de la conclusion du contrat.

(d) Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié légal, il est prolongé jusqu'au **premier jour ouvrable suivant**.

(e) Pour exercer son droit de rétractation, le consommateur doit **informer De Sutter Naturally de sa décision par écrit**, avant l'expiration du délai de rétractation. Cette notification doit être envoyée au **siège social de De Sutter Naturally** (Vekestraat 42, 1910 Kampenhout, Belgique) ou par e-mail à [info@desutter-naturally.com](mailto:info@desutter-naturally.com). Le consommateur peut utiliser le **formulaire type de rétractation** annexé aux présentes conditions générales, sans que ce formulaire soit obligatoire.

(f) Le consommateur doit **retourner les biens à De Sutter Naturally** sans retard excessif et, en tout état de cause, **au plus tard quatorze (14) jours calendrier** après avoir communiqué sa décision de se rétracter.

Ce délai est respecté si les biens sont renvoyés avant l'expiration du délai.

(g) Les **frais directs de renvoi** des biens sont à la charge du consommateur, sauf si De Sutter Naturally accepte expressément de les supporter.

(h) Le consommateur est responsable de toute **dépréciation du bien** résultant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien. Si les biens retournés sont endommagés, incomplets ou utilisés au-delà de ce qui est nécessaire, **De Sutter Naturally** pourra déduire la perte de valeur correspondante du montant à rembourser.

(i) Si le consommateur a demandé que l'exécution du contrat commence avant la fin du délai de rétractation, il est tenu de **payer à De Sutter Naturally une somme proportionnelle** à ce qui a déjà été fourni ou exécuté jusqu'au moment où il a communiqué sa décision de se rétracter.

(j) Si le client exerce valablement son droit de rétractation, **De Sutter Naturally** remboursera tous les paiements reçus, y compris, le cas échéant, les frais de livraison initiaux, dans un délai maximum de **quatorze (14) jours calendrier** à compter du jour où elle a été informée de la décision de rétractation. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client, sauf accord exprès contraire.

(k) Le **droit de rétractation** devient caduc si les biens ont été **endommagés, utilisés** ou **modifiés** par le consommateur, ou lorsque les biens sont de nature à se détériorer rapidement ou ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène.

## 15. Preuve

(a) Le terme « **par écrit** », tel qu'utilisé dans les présentes conditions générales, doit être interprété conformément à la définition de l'article **8.1, 1° du Code civil belge**, à savoir tout ensemble de lettres,

de caractères, de chiffres ou de tout autre symbole intelligible consigné sur un support matériel ou enregistré sur un autre support, quel qu'en soit le mode de transmission.

(b) L'absence de réaction du client dans les **sept (7) jours calendrier** suivant toute communication écrite envoyée par **De Sutter Naturally** sera réputée constituer **acceptation tacite** de son contenu et engagera le client en conséquence.

## 16. Données personnelles

(a) **De Sutter Naturally** traite les données à caractère personnel du client conformément au **Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD)** et à la **législation belge relative à la protection de la vie privée**.

(b) Les données personnelles du client sont collectées et traitées pour les finalités suivantes : la gestion administrative et comptable, la gestion des commandes, des livraisons et de la facturation, l'exécution du contrat, la fourniture de services après-vente, la gestion des litiges, le respect des obligations légales, et la communication d'informations relatives aux produits et services de **De Sutter Naturally** susceptibles d'intéresser le client.

(c) Le traitement des données repose sur les bases légales suivantes : l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales, l'intérêt légitime de **De Sutter Naturally**, ou, le cas échéant, le consentement explicite du client.

(d) Les données du client peuvent être transmises à des **sous-traitants** ou **partenaires commerciaux** intervenant dans l'exécution du contrat (transporteurs, sous-traitants, prestataires de services informatiques, etc.), mais ne seront en aucun cas transmises à des tiers à des fins commerciales sans le consentement du client.

(e) Le client dispose à tout moment du **droit d'accès**, de **rectification**, de **suppression**, de **limitation du traitement** et du **droit à la portabilité** de ses données. Il peut également s'opposer au traitement de ses données pour des motifs légitimes.

(f) Pour exercer ces droits, le client peut adresser une demande écrite à : **De Sutter Naturally, Vekestraat 42, 1910 Kampenhout (Belgique)**, ou par e-mail à **info@desutter-naturally.com**.

(g) Pour plus d'informations sur la politique de confidentialité de **De Sutter Naturally**, le client peut consulter la **Politique Vie Privée** disponible sur le site internet : [www.desutter-naturally.be](http://www.desutter-naturally.be).

## 17. Droit applicable et juridiction compétente

(a) Le contrat conclu entre **De Sutter Naturally** et le client, ainsi que toutes les offres, commandes et prestations qui en découlent, sont régis par le **droit belge**.

(b) L'application de la **Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM – Convention de Vienne)** est expressément exclue.

(c) Toutes les obligations contractuelles sont réputées **prendre naissance au siège social de De Sutter Naturally**, situé à **1910 Kampenhout, Belgique**.

(d) Tout litige entre **De Sutter Naturally** et le client relève de la **compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire** dans lequel **De Sutter Naturally** a son siège social, sans préjudice de

l'application des dispositions légales impératives en matière de compétence territoriale des juridictions lorsque le client agit en tant que **consommateur**.

(e) La nullité éventuelle d'une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales n'affecte pas la validité des autres dispositions, qui demeureront pleinement applicables.

**Version : Octobre 2025**

## Annexe – Formulaire de rétractation

*(Ce formulaire ne doit être complété et renvoyé que si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

**À :**

De Sutter Naturally  
Vekestraat 42  
1910 Kampenhout (Belgique)  
info@desutter-naturally.com

**Je/nous () notifie/notifions () par la présente ma/notre () rétractation du contrat portant sur la vente du/des bien(s) suivant(s) / la prestation de service suivante () :**

.....  
.....

**Commandé le () / Reçu le () :** .....

**Nom du/des consommateur(s) :** .....

**Adresse du/des consommateur(s) :** .....

.....

**Signature du/des consommateur(s)**

(uniquement en cas de notification sur support papier) :

.....

**Date :** .....

(\*) Biffer la mention inutile.