

# Conditions générales de vente

Entre le Vendeur Probiotic Group Luxembourg S.A., dont le siège social se trouve à L-9944 Beiler, 1, Hasselt, au Capital Social de 1.050.000,00 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le n° B210745 et représentée par M. Martin M.G. Schoonbroodt, en qualité d'administrateur délégué. Le Vendeur peut être joint par email en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page d'accueil du site <https://www.probiotic-group.com>. Ci-après le « Vendeur », d'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services du Vendeur, ci-après l'« Acheteur » d'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

## PREAMBULE

Le Vendeur est éditeur et développeur de produits et de services dans le domaine de l'hygiène, de soin et de nettoyage dans les environnements construits et extérieurs, exclusivement à destination des consommateurs et des professionnels, commercialisés par l'intermédiaire de ses partenaires commerciaux type Distributeurs et en ligne sur la Marketplace européenne Amazon. La liste et le descriptif des biens et services proposés par le Vendeur peuvent être consultés sur le site susmentionné.

### Article 1 : Objet et dispositions générales

1

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de Produits et Services proposés par le Vendeur.

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les ventes de produits, effectuées au travers les ventes directes de l'entreprise ou au travers de ventes réalisées sur Amazon qui sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et le Vendeur. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier les présentes, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Ces CGV sont consultables sur le site Internet du Vendeur à l'adresse suivante : <https://www.probiotic-group.com>. Le Vendeur s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve. L'Acheteur déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes CGV, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un service, et les accepter sans restriction ni réserve. L'Acheteur reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. L'Acheteur déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois luxembourgeoises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par le Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

### Article 2 : Prix

Les prix des produits vendus au travers des offres du Vendeur sont indiqués en Euros hors taxes et précisément déterminés sur les documents de descriptifs des Produits et hors frais spécifiques d'expédition. Pour tous les produits expédiés hors Union européenne et/ou DOM-TOM, le prix est calculé hors taxes automatiquement sur la facture ou s'il s'agit d'une entreprise établie dans l'Union européenne mais assujettie à la TVA. Un numéro de TVA valide devra être communiqué avant facturation pour établir des factures

intracommunautaires. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du Vendeur. Ils seront à la charge de l'Acheteur et relèvent de sa responsabilité (déclarations, paiement aux autorités compétentes, etc.). Le Vendeur invite à ce titre l'Acheteur à se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales correspondantes. Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir. Les frais de livraison, et le cas échéant d'assurance, sont à la charge de l'Acheteur.

## Article 3 : Conclusion du contrat

L'Acheteur devra suivre une série d'étapes spécifiques à chaque produit offert par le Vendeur pour pouvoir réaliser sa commande. Toutefois, les étapes décrites ci-après sont systématiques : l'Acheteur obtiendra une offre avec les données de facturation, de livraison et de TVA. Dès que cette offre est acceptée, le Vendeur confirme la commande de l'Acheteur avec un document appelé « confirmation de commande » qui mentionnera un délai de livraison approximatif. Par la suite, à la livraison de la marchandise, l'Acheteur obtient un bon de livraison qui établit une confirmation de bonne réception de la marchandise et ce en bon état. Pour finir, l'Acheteur obtient sa facture avec ses données de facturation TVA comprise ou non selon le type de transaction effectué. Pour les produits livrés, cette livraison se fera à l'adresse indiquée par l'Acheteur. Aux fins de bonne réalisation de la commande, et conformément à l'article 1316-1 du Code civil, l'Acheteur s'engage à fournir ses éléments d'identification véridiques. Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

## Article 4 : Produits et services

Les caractéristiques essentielles des biens, des services et leurs prix respectifs sont mis à disposition de l'Acheteur dans les documents préalablement partagés. L'Acheteur atteste avoir reçu un détail des frais de livraison ainsi que les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat. Le Vendeur s'engage à honorer la commande de l'Acheteur dans la limite des stocks de produits disponibles uniquement. A défaut, le Vendeur en informe l'Acheteur et estime les délais de livraison. Ces informations contractuelles sont présentées en détail et en langue française. Conformément à la loi luxembourgeoise, elles font l'objet d'un récapitulatif et d'une confirmation lors de la validation de la commande. Les parties conviennent que les illustrations ou photos des produits offerts à la vente n'ont pas de valeur contractuelle. La durée de validité de l'offre des Produits ainsi que leurs prix est précisée sur les offres du Vendeur, ainsi que la durée minimale des contrats proposés lorsque ceux-ci portent sur une fourniture continue ou périodique de produits ou services. Sauf conditions particulières, les droits concédés au titre des présentes le sont uniquement à la personne physique signataire de la commande (ou la personne titulaire de l'adresse email communiqué). Conformément aux dispositions légales en matière de conformité et de vices cachés, le Vendeur rembourse ou échange les produits défectueux ou ne correspondant pas à la commande à l'exception de commandes dites en label blanc (private label) puisque celles-ci ont été personnalisées par l'Acheteur. Le remboursement ou remplacement peut être demandé de la manière suivante : envoyer un email à [info@probiotic-group.com](mailto:info@probiotic-group.com), ouvrir/informer de votre plainte avec des photos et un descriptif précis de l'incident. Le délai de réponse avoisine les 48 heures et le traitement de la plainte peut durer deux (2) semaines soit dix (10) jours ouvrables. Les plaintes en label blanc seront traitées individuellement selon le cas mais n'octroient pas un remboursement de la commande suite à la bonne réception de la marchandise, confirmée et signée par l'Acheteur sur le bon de livraison.

## Article 5 : Clause de réserve de propriété

Les produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix. Les factures ont un délai de paiement par défaut de quatorze (14) jours ouvrables.

## Article 6 : Modalités de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison qui a été indiquée lors de la commande et avec un délai approximatif estimé à la prise de la commande. Ce délai ne prend pas en compte le délai de préparation de la commande. Lorsque la livraison nécessite une prise de rendez-vous avec l'Acheteur, l'Acheteur doit en informer le Vendeur pour que les partenaires logistiques contactent l'Acheteur. Lorsque l'Acheteur commande plusieurs produits en même temps ceux-ci peuvent avoir des délais de livraison différents acheminés selon les modalités suivantes si le stock est suffisant le Vendeur peut expédier ce qui est en stock en cas d'urgence sinon toute la marchandise est envoyée en même temps car une seule fois le Vendeur facture les frais de livraison en paquet(s) et/ou en Euro palette(s) – EPAL. En cas de retard d'expédition, l'Acheteur doit en informer le Vendeur au plus vite pour traiter le cas. En cas de retard de livraison, l'Acheteur dispose de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'Article Art. L. 113-1 du Code de la consommation (Mémorial A - 302 du 28 décembre 2016). Le Vendeur procède alors au remboursement du produit et aux frais « aller » dans les conditions de l'Article Art. L. 213-2 du Code de la consommation. Le Vendeur met à disposition un point de contact téléphonique (coût d'une communication locale/internationale à partir d'un poste fixe) indiqué dans l'email de confirmation de commande afin d'assurer le suivi de la commande. Le Vendeur rappelle qu'au moment où l'Acheteur prend possession physiquement des produits, les risques de perte ou d'endommagement des produits lui est transféré. Il appartient au l'Acheteur de notifier au transporteur toute réserve sur le produit livré.

## Article 7 : Disponibilité et présentation

Les commandes seront traitées dans la limite des stocks disponibles ou sous réserve des stocks disponibles chez les fournisseurs de Probiotic Group. En cas d'indisponibilité d'un article pour une période supérieure à quinze (15) jours ouvrables, l'Acheteur sera immédiatement prévenu des délais prévisibles de livraison et la commande de cet article pourra être annulée sur simple demande. L'Acheteur pourra alors demander un avoir pour le montant de l'article ou son remboursement si paiement il y a eu.

## Article 8 : Paiement

Les paiements doivent être effectués à la date d'échéance indiquée sur les formulaires de commande, les documents de paiement anticipé et les factures. Le dépassement de la date d'échéance entraînera une pénalité de 1% par mois. En cas d'arriéré de paiement de trois mois, un montant supplémentaire de 500,00 EUR sera automatiquement débité. Groupe Probiotic Luxembourg S.A. se réserve le droit de réclamer une indemnité plus élevée pour les frais de recouvrement et de justice supplémentaires.

Les paiements peuvent être dus immédiatement après la commande, y compris la précommande de produits. L'acheteur peut payer par virement SEPA.

## Article 9 : Garanties

Conformément à la loi, le Vendeur assume deux garanties : de conformité et relative aux vices cachés des produits. Le Vendeur rembourse l'Acheteur ou échange les produits apparemment défectueux ou ne correspondant pas à la commande effectuée. La demande de remboursement doit s'effectuer de la manière suivante : voir Article 4. Le Vendeur rappelle que l'Acheteur :

- dispose d'un délai de six (6) mois à compter de la délivrance du bien pour agir auprès du Vendeur,
- peut choisir entre le remplacement et la réparation du bien sous réserve des conditions prévues par l'article apparemment défectueux ou ne correspondant pas,
- est dispensé d'apporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six (6) mois suivant la délivrance du bien en marque Provilan et en un (1) mois en marque propre aussi appelée label blanc (private label).

## Article 10 : Réclamations

Le cas échéant, l'Acheteur peut présenter toute réclamation en contactant le Vendeur au moyen des coordonnées suivantes :

- par voie postale à Probiotic Group Luxembourg S.A.  
1, Hasselt,  
L-9944 Beiler
- par email à [info@probiotic-group.com](mailto:info@probiotic-group.com)

## Article 11 : Droits de propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive du Vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

## Article 12 : Force majeure

L'exécution des obligations du Vendeur au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. Le Vendeur avisera l'Acheteur de la survenance d'un tel évènement dès que possible.

## Article 13 : Nullité et modification du contrat

Si l'une des stipulations du présent contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties. En cas d'inefficacité d'une disposition des présentes conditions générales, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions (clause salvatrice).

## Article 14 : Protection des données personnelles (RGPD)

Conformément à la Directive Européenne RGPD, l'Acheteur dispose des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles lui concernant. En adhérant à ces conditions générales de vente, il consent à ce que le Vendeur collectionne et utilise ces données pour la réalisation du présent contrat uniquement applicable aux données de professionnels. En saisissant son adresse email sur l'un des sites du Vendeur, il recevra des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant des produits édités par le Vendeur. Il peut se désinscrire à tout instant. Il suffit pour cela de cliquer sur le lien présent à la fin des emails ou de contacter le responsable du traitement (le Vendeur) par lettre postale. Le Vendeur effectue sur l'ensemble de ses sites un suivi de la fréquentation. Pour cela, il a recours à des outils tels que Google Analytics.

## Article 15 : Clause limitative de responsabilité

Il est stipulé une clause limitative de responsabilité du Vendeur pour la réalisation de la prestation à dix-mille (10.000) euros.

## Article 16 : Droit applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit luxembourgeois.

Version : janvier 2020