

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Bienvenue ! Tout achat d'articles sur le site de commerce électronique EFARMZ est soumis aux présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») que l'Acheteur déclare accepter sans réserves. Elles sont en vigueur depuis le 3 juin 2013 et ont été révisées le 5 avril 2022.

1. Commande

L'Acheteur passe sa commande sur le site EFARMZ en suivant la procédure qui lui est indiquée. Les systèmes d'enregistrement automatique de EFARMZ sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu, et de la date de la commande. La confirmation de la commande en ligne constitue une signature électronique qui a, entre EFARMZ et l'Acheteur, la même valeur juridique qu'une signature manuscrite. La vente ne sera conclue qu'à compter de la confirmation de la commande par EFARMZ. Cette confirmation comprend : un récapitulatif de la commande ; le cas échéant, une facture de paiement acquittée sous réserve d'acceptation de la transaction bancaire par la banque de l'Acheteur. EFARMZ se réserve la possibilité de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit. En cas de procédure de retrait ou de rappel d'un produit, EFARMZ se doit d'informer le client dès qu'il reçoit l'information de la part du producteur concerné. Une communication sera envoyée par email au client indiquant de ne pas consommer le produit et EFARMZ procèdera à un remboursement sur le moyen de paiement utilisé ou via un avoir sur le compte. Il se peut aussi, tenant en particulier à la spécificité de l'approvisionnement de produits fermiers, que certains produits commandés ne soient pas livrables à temps. Il se peut également qu'un ingrédient prévu dans une Box Repas soit remplacé par un autre après que le client ait passé commande. EFARMZ en informera l'acheteur et lui proposera soit un produit alternatif, soit un remboursement du produit, soit un avoir sur sa prochaine commande. Il se peut qu'un produit bio sélectionné dans une commande soit remplacé par le même produit non bio. EFARMZ en informera l'acheteur par email et lui proposera soit la livraison du produit non bio et un remboursement au prorata entre le prix du produit bio et non bio, soit un remboursement intégral dudit produit.

2. Annulation, modification et remboursement de commande

Pour toute commande validée, l'acheteur peut demander à eFarmz de modifier ou d'annuler et de rembourser sa commande jusqu'au :

- Vendredi 8h du matin pour les commandes livrées le lundi et mardi de la semaine suivante
- Lundi 8h du matin pour les livraisons du mercredi et jeudi de la même semaine
- Mercredi 8h du matin pour les livraisons du vendredi et samedi de la même semaine.

L'acheteur ne peut pas annuler lui-même une commande déjà validée sur son compte client. Il doit contacter le service client d'EFARMZ via [ce lien](#) ou via l'adresse mail hello@efarmz.be afin qu'EFARMZ puisse annuler et rembourser sa commande. Passé ces délais, la commande est considérée comme non résiliable, EFARMZ pourra annuler la commande mais se réservera le droit ou non de procéder à son remboursement. EFARMZ rembourse l'acheteur à l'aide du même mode de paiement que celui utilisé par le client pour passer la commande. Le remboursement sera effectué sur la totalité du montant payé par le client lorsqu'il a passé sa commande.

3. Droit de rétractation

En ce qui concerne les box repas et les paniers (de fruits et/ou légumes), ceux-ci contiennent toujours au moins 1 bien périssable, le consommateur ne dispose donc pas de droit de rétractation pour ces produits visée à l'art. VI. 53, 4° CDE ("fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement"). En ce qui concerne les articles vendus séparément, le client a le droit de se rétracter du contrat dans un délai de 14 jours calendriers à compter de la réception de sa commande, sans pénalités et sans indication de motif. Le client peut introduire sa demande via [ce lien](#) ou via l'adresse mail hello@efarmz.be. Il peut demander à échanger les produits ou à se faire rembourser. Une exception concerne tous les produits frais périssables (tous les produits des catégories fruits et légumes, crèmerie, viandes/poissons, boulangerie, traiteur sur notre site), le consommateur ne dispose donc pas de droit de rétractation pour ces produits visée à l'art. VI. 53, 4° CDE ("fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement"). Si la commande comprends plusieurs biens et qu'un ou plusieurs de ces biens sont périssables : - Le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens périssables en application de l'art. VI. 53, 4° CDE ; - Mais le droit de rétractation s'applique aux autres biens (sauf application d'une autre exception de l'art. VI. 53, 4° CDE) L'acheteur ne dispose pas non plus d'un droit de rétractation pour « la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison. Durant le délai de rétractation, le client

prendra le plus grand soin des produits et de leur emballage. Il est recommandé au client de renvoyer les produits dans son état et emballage d'origine ainsi que dans son emballage non ouvert ou non abimé à l'adresse suivante : EFARMZ SRL, Boulevard Industriel 135, 1070 Anderlecht. Le renvoi des produits doit se faire dans un délai maximum de 14 jours à dater de l'exercice du droit de rétractation et les frais de retour sont à la charge du client. EFARMZ remboursera tous les paiements reçus de la part du consommateur lorsqu'il a passé sa commande, y compris les frais de livraison. L'entreprise remboursera le client à l'aide du même mode de paiement que celui utilisé par le client pour passer la commande. Le remboursement se fera dans les 14 jours après qu'EFARMZ ait pris connaissance de la demande de rétractation, sous réserve qu'EFARMZ ait réceptionné les produits retournés ou que le client ait fourni une preuve de leur expédition. La responsabilité du client sera engagée pour toute manipulation des produits autre que celle nécessaire à établir la nature et les caractéristiques des produits. L'acheteur peut se rétracter en utilisant le formulaire de rétractation disponible ici : [Formulaire de rétractation \(pdf\)](#). [Plus de détails sur le site du SPF Economie](#).

4. Prix

Les prix sont indiqués en euros, TVA comprise et ne sont valables qu'à la date de passation de commande. Les prix des articles peuvent être modifiés par EFARMZ à tout moment. Seul le prix affiché sur le site EFARMZ fait foi entre les parties.

5. Paiement

Pour régler sa commande, l'Acheteur dispose des modes de paiement indiqués lors de la passation de commande. Le paiement en ligne permet à l'Acheteur de régler sa commande via la plateforme de paiement STRIPE, dans un environnement sécurisé (protocole https et clef de cryptage). EFARMZ se réserve le droit d'annuler ou suspendre toute commande et/ou toute livraison ainsi que de bloquer un compte client en cas de :

- Refus d'autorisation de paiement opposé par l'établissement bancaire de l'Acheteur ou en cas de litige commercial existant avec l'Acheteur.
- Création frauduleuse de plusieurs comptes clients. Il n'est possible que de créer 1 compte client par foyer.
- Utilisation frauduleuse de codes promo. Les codes promo EFARMZ sont non cumulables et non cessibles.

Tout retard de paiement après rappel de la part d'eFarmz entraîne une majoration, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt de

12 % l'an et d'une indemnité forfaitaire de 15 % avec un minimum de 75,00 €. Dans le cas d'un paiement par chèque cadeau ou code promo, si le montant de la commande est inférieur au montant du chèque cadeau ou code promo utilisé, le reste du montant sera automatiquement octroyé sur le compte du client sous la forme d'un avoir à utiliser lors de la prochaine commande.

Frais liés aux incidents de paiement

En cas de refus de paiement par l'établissement bancaire de l'Acheteur (paiement échoué, rejet de prélèvement, contestation ou litige bancaire), EFARMZ se réserve le droit de facturer des frais administratifs forfaitaires de **7,50 € TTC par incident**, afin de couvrir les coûts de gestion engendrés. Ces frais ne sont appliqués qu'en cas de nouvel échec de paiement après notification préalable au client.

6. Frais, délais et modalités de livraison

Toute commande passée sur EFARMZ doit être de minimum 40€ et de maximum 499,99€. Les frais de livraison, s'il y en a, sont indiqués lors de la finalisation de la commande par l'Acheteur. Ils sont de 5,95€ en Belgique et 7,95€ au Luxembourg pour les commandes entre 40€ et 79,99€. Les livraisons dans des points-dépôts et pour des commandes de plus de 80€ sont gratuites. Ces frais ne peuvent pas être contestés par l'Acheteur dès lors qu'il en a nécessairement pris connaissance lors du paiement de sa commande. La clôture des commandes hors abonnement de la semaine et sur la catégorie 'marché' s'effectue tous les jours de la semaine à 10h pour une livraison le lendemain soir (pas de livraison le dimanche). Pour les commandes abonnement de la semaine, EFARMZ confirme et clôture les commandes le lundi à 8h pour les livraisons de mercredi et jeudi de la même semaine, le mercredi à 8h pour les livraisons de vendredi et samedi, le vendredi à 8h pour les livraisons du lundi et mardi suivant. A ce moment-là, EFARMZ débite le moyen de paiement de l'acheteur conformément aux données de commandes affichées dans l'espace client. Les articles sont livrés à l'endroit indiqué par l'Acheteur lors de la passation de commande. S'il s'agit d'un point dépôt, EFARMZ ne peut garantir la fraîcheur et la disponibilité de la commande uniquement le jour de livraison sélectionné et lors des heures d'ouverture du point dépôt spécifiées sur le site d'EFARMZ et dans l'email de confirmation de livraison reçu par le client. Pour les livraisons à domicile, un email de confirmation est envoyé avec la tranche horaire de livraison. En cas d'absence du client au moment confirmé lors du passage de sa commande, nos livreurs essaient toujours de trouver des solutions alternatives mais EFARMZ ne peut pas être tenu responsable si la livraison ne peut avoir lieu ou si la marchandise est dégradée suite au fait qu'elle n'a pas pu être livrée au

moment confirmé. Si la marchandise est dégradée car elle n'a pas pu être livrée au moment confirmé, la commande ne saura être relivrée et son montant ne saura être remboursé. Dans l'hypothèse d'un retard important de livraison de la part d'EFARMZ, si l'Acheteur n'est plus disponible pour être livré en dehors du créneau de livraison initialement sélectionné, une relivraison ou un remboursement seront proposés. Aucun frais ni intérêt de retard ne saurait être réclamé à EFARMZ. Il est recommandé à l'acheteur de vérifier s'il a bien réceptionné sa commande le jour de livraison sélectionné, ainsi que l'état de l'emballage de la marchandise à la livraison. Il est suggéré à l'acheteur de prévenir les éventuels problèmes de livraison à EFARMZ via [ce lien](#) ou via l'adresse mail hello@efarmz.be dans les 48h qui suivent le moment de réception de la livraison.

7. Données personnelles

Les données personnelles de l'Acheteur sont traitées conformément au règlement RGPD du 27 avril 2016 relatif à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données à caractère personnel. La politique d'EFARMZ est expliquée dans l'onglet « [Protection des données](#) ».

8. Conformité

EFARMZ est tenu par la garantie légale de conformité des biens de consommation dans les conditions prévues aux articles 1649bis à 1649octies du code civil. EFARMZ répond vis-à-vis de l'acheteur de tout défaut de conformité qui apparaît dans les deux ans à compter de la livraison du bien. Les photographies illustrant le catalogue en ligne ne sont pas contractuelles et sont susceptibles d'être modifiées à tout moment. EFARMZ ne peut être tenu responsable au titre d'une photographie non-conforme et/ou erronée. EFARMZ fournit à l'acheteur la meilleure estimation du poids du produit frais, compte tenu de la spécificité du type de produit il peut y avoir une légère variation positive ou négative. Si le poids varie de +de 10% en défaveur du client, EFARMZ s'engage à rembourser cette différence soit par un avoir sur le compte client de l'Acheteur lui permettant de le déduire lors de son prochain paiement sur le site EFARMZ, soit par un remboursement directement sur son compte bancaire. EFARMZ s'engage à rembourser le produit si sa date limite de consommation est dépassée à la réception du produit, sous réserve de recevoir une preuve par photo de la part de l'Acheteur.

9. Réclamations

Toute réclamation sur un achat en ligne doit être formulée dans un délai de 2 mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut. Il est suggéré à l'acheteur d'effectuer toute réclamation dans un délai de 4 jours à compter de l'heure de livraison de la commande. Il est recommandé d'adresser toute réclamation par le formulaire de contact via [ce lien](#), par mail à l'adresse hello@efarmz.be ou par chat sur le site et d'y inclure les références de l'article concerné, les motifs précis de contestation et une photographie d'un élément précis si EFARMZ la demande. En cas de litige non résolu, l'acheteur peut s'adresser au [règlement en ligne des litiges de la Commission Européenne ODR](#).

10. Modifications contractuelle

Toute modification des CGV est opposable à l'Acheteur dans un délai de 72 heures suivant leur mise en ligne.

11. Responsabilité

L'Acheteur est informé que la responsabilité de EFARMZ, quelle que soit la nature du préjudice, sera, en tout état de cause, limitée au montant total de la commande (incluant les frais éventuels de livraison). En cas d'inexécution, la responsabilité de EFARMZ ne pourra être engagée si l'inexécution du contrat de vente ou sa mauvaise exécution est imputable, soit à l'Acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la vente, soit à un cas de force majeure. De plus, EFARMZ ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage quelconque, direct ou indirect, résultant de l'usage de la chose vendue. EFARMZ n'est en aucun cas responsable des interruptions d'accès à son site et des conséquences qui peuvent en découler. EFARMZ ne peut jamais être tenu pour responsable de dommages ou d'incidents temporaires ou permanents qui seraient causés aux données ou au matériel informatique de l'utilisateur lors de son accès au site ou lors de la visite de ses pages ou généralement lors de la transmission sur son appareil de réception des fichiers et logiciels qui composent le site. En particulier, EFARMZ n'est pas responsable de l'éventuelle transmission de virus par le biais de son site. EFARMZ n'est pas responsable de l'utilisation frauduleuse de ses moyens de diffusion et décline toute responsabilité en cas d'intrusion dans ses systèmes informatiques et de vol de données, étant entendu que EFARMZ met en oeuvre les moyens utiles afin de prévenir de telles intrusions illicites. Les espaces web hors du domaine des adresses <http://www.EFARMZ.be> et <http://www.EFARMZ.lu> et, notamment, les espaces vers lesquels l'utilisateur peut être dirigé au moyen de liens hypertextes relèvent de la seule responsabilité des titulaires de ces espaces web.

12. Politique des avis

EFARMZ donne la possibilité à chacun de ses clients de donner son avis sur les produits du site <https://www.efarmz.be/fr>. Seuls les utilisateurs qui ont un compte de créé sur le site eFarmz et qui ont passé au moins 1 commande peuvent soumettre un avis sur la fiche du produit. Une fois le commentaire soumis, EFARMZ vérifie pour chaque avis que le client a bien commandé le produit dans une de ses commandes. Dans le cas où le client n'aurait pas commandé le produit dans une de ses commandes, l'avis n'est jamais publié. EFARMZ se réserve le droit ou non de publier les avis soumis. Les avis soumis sont publiés seulement si les propos concernent le produit concerné. Les cas où le commentaire n'est pas publié correspond aux situations suivantes : - Si le propos principal de l'avis ne concerne pas le produit concerné - Si l'avis contient des propos péjoratifs sur le producteur du produit ou sur eFarmz - Si l'avis contient des insultes ou des propos diffamatoires - Si l'avis contient des questions pour le service client - Si l'avis est plus long que 500 caractères Les avis ne sont jamais modifiés par EFARMZ et, s'ils sont publiés, sont publiés tels quels. EFARMZ ne paye ou ne récompense aucun utilisateur qui soumettrait un avis. Les avis sont triés du plus ancien au plus récent. La méthode de calcul des notes (sur 5) symbolisées par des carottes est une moyenne à l'arrondi de l'ensemble des notes soumises sur le site (à titre d'exemple, si la moyenne est de 4,6, il y aura 4 carottes de vertes, si la moyenne est de 5, il y aura 5 carottes de vertes).

13. Convention de preuve

Les journaux informatiques ou « logs » traités par les systèmes informatiques de EFARMZ sont considérés comme moyen de preuve valide entre les parties (preuve des commandes, communications électroniques, paiements ...).

14. Indivisibilité

Si l'une des dispositions des CGV est invalidée pour quelque motif que ce soit, les parties conviennent que les autres dispositions resteront pleinement applicables.

15. Droit applicable et tribunaux compétents

En cas de litige sur l'application des présentes, EFARMZ et l'Acheteur conviennent de faire application de la loi belge et donnent compétence aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.