

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE DE TROPISMES S.A.

B2C

### **PREAMBULE**

Le site marchand [www.tropismes.com](http://www.tropismes.com) (ci-après, le « *Site* ») est un site de commerce électronique accessible par le réseau Internet, ouvert à tout utilisateur de ce réseau (ci-après, « *Utilisateur* »).

Il est édité par la société anonyme TROPISMES, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0426.111.201, et dont le siège est établi à 1000 BRUXELLES, Galerie des Princes 5-11 (ci-après, « *TROPISMES* »).

Le Site permet à TROPISMES de proposer à la vente des ouvrages de littérature de tous types, aussi bien en version papier que numérique (ci-après, les « *Produits* ») à des Utilisateurs naviguant sur le Site. Pour l'application des présentes, il est convenu que l'Utilisateur et TROPISMES seront collectivement dénommés les « *Parties* » et individuellement dénommés « *Partie* », et que l'Utilisateur ayant validé une Commande sera alors dénommé « *Client* ».

Il est précisé que les Produits sont réservés à des particuliers et destinés à une utilisation personnelle du Client, sans rapport avec une utilisation professionnelle de celui-ci. A ce titre, TROPISMES se réserve le droit de refuser toute Commande qu'elle considèrerait comme excessive.

Les présentes conditions générales d'utilisation et de vente (ci-après, « *CGUV* ») régissent les droits et obligations des Parties résultant de la vente en ligne des Produits proposés sur le Site, elles s'appliquent à l'exclusion de tout autre document.

### **Article 1. Champ d'application des CGUV**

**1.1.** Les présentes CGUV ont pour objet de (i) gérer les relations entre les Utilisateurs, les Clients et TROPISMES ainsi que de (ii) définir les conditions dans lesquelles les Utilisateurs peuvent accéder au Site et procéder, en devenant Client, à des Commandes.

**1.2.** Les CGUV sont applicables aux Utilisateurs du Site, qu'ils soient Clients ou non. Exprimant des clauses particulières et essentielles pour TROPISMES, les CGUV l'emportent sur toutes autres conditions générales, ce que les Utilisateurs et Clients acceptent.

**1.3.** Les Clients qui utilisent le Site sont des personnes physiques juridiquement capables ou représentées. Les Clients peuvent également être des personnes morales dûment représentées.

Le Client déclare et garantit qu'il dispose de la capacité juridique ainsi que des droits, pouvoirs, titres, autorisations nécessaires pour utiliser le Site et contracter avec TROPISMES au titre des présentes.

## **Article 2. Acceptation et modification des CGUV**

**2.1.** L'Utilisateur s'engage à respecter les CGUV, sans restriction ni réserve, qu'il consulte le Site ou qu'il procède à une Commande. Les CGUV sont notifiées aux Utilisateurs pour acceptation préalablement à toute Commande.

Pour les Utilisateurs qui ne sont pas inscrits sur le Site ou qui n'ont pas (encore) passé de Commande, les CGUV sont applicables pour toute consultation ou navigation sur le Site.

L'Utilisateur doit consulter les présentes CGUV avant toute utilisation du Site et s'engage à les consulter régulièrement à l'adresse [www.tropismes.com](http://www.tropismes.com).

Le fait de naviguer sur le Site vaut acceptation des CGUV par l'Utilisateur.

**2.2.** TROPISMES se réserve le droit de modifier les CGUV à tout moment et sans préavis afin notamment de tenir compte des évolutions légales, jurisprudentielles et techniques.

TROPISMES en informera le Client par tout moyen. En cas de modification, les CGUV applicables au Client sont celles en vigueur à la date de la Commande. Chaque nouvelle Commande nécessite l'acceptation des CGUV par le Client, ce qu'il reconnaît et accepte.

## **Article 3. Utilisation du Site**

**3.1.** TROPISMES ne saurait être tenue responsable de toute incompatibilité, dysfonctionnement ou autres problèmes techniques, entre l'utilisation du Site et l'équipement informatique de l'Utilisateur, sauf en cas de faute imputable à TROPISMES.

L'Utilisateur doit protéger son équipement informatique contre tout risque de contamination par des virus, tentative d'intrusion, etc.

**3.2.** Les liens sur le Site peuvent vous rediriger vers des sites web de tiers qui ne sont pas administrés par TROPISMES qui n'est pas tenue d'examiner ou d'évaluer leur contenu ou leur exactitude. TROPISMES ne garantit pas et n'assume aucune responsabilité quant aux contenus ou sites web, ou aux autres contenus, produits ou services de sources tierces.

**3.3.** L'Utilisateur s'engage à respecter les lois en vigueur dans le cadre de l'utilisation du Site et notamment à ne pas formuler, dans l'espace commentaire, de propos discriminatoires, racistes, xénophobes, antisémites, ni d'insultes, injures ou autres propos violents ou à caractère pornographique, ni à publier de contenu contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

L'Utilisateur s'interdit par ailleurs d'utiliser le Site dans un but promotionnel.

L'Utilisateur s'engage à ne pas tenter de porter atteinte au fonctionnement du Site ou à TROPISMES.

**3.4.** L'Utilisateur s'engage à fournir des informations vraies, exactes, à jour et complètes sur son identité.

#### **Article 4. Produits proposés**

Conformément aux exigences du Livre VI du Code de droit économique, TROPISMES présente sur le Site un descriptif détaillé des produits proposés et des prix correspondants afin que le Client puisse, avant de commander, connaître les caractéristiques essentielles des produits.

Les offres de Produits et prix sont valables, dans la limite des stocks disponibles, tant qu'ils sont visibles sur le site.

Les photographies reproduites et illustrant les Produits présentés ne sont pas contractuelles. Le Client est invité à consulter le descriptif de chaque Produit pour en connaître les caractéristiques.

Le Client déclare en avoir pris connaissance et avoir obtenu de TROPISMES, préalablement à sa Commande, l'ensemble des informations sur les produits et leur contenu. Le Client déclare être seul responsable du choix du produit commandé ainsi que de son adéquation à ses besoins.

#### **Article 5. Commande**

Le Client, qui souhaite passer Commande, choisit le ou les différents Produits de son choix et les ajoute à son panier en cliquant sur « Ajouter au panier ».

À tout moment le Client peut :

- Vérifier le nombre de Produits contenus dans son panier et obtenir une information détaillée sur chacun d'entre eux en cliquant sur l'icône « Mon panier »,
- Poursuivre sa sélection de Produits en cliquant sur le bouton « Poursuivre mes achats »,
- Terminer sa Commande en cliquant soit sur le bouton « Paiement en ligne » si une livraison des Produits est requise, soit « Valider ma réservation, régler en magasin » si le Client choisi de retirer les Produits commandés en magasin.

Tout nouveau Client doit renseigner les champs qui lui sont proposés pour créer son compte client après avoir validé sa Commande. Le Client doit remplir avec exactitude le formulaire mis à sa disposition, sur lequel il mentionnera notamment les informations nécessaires à son identification, dont une adresse électronique valide et un mot de passe de son choix, qui lui serviront ultérieurement pour s'identifier sur le Site.

Le mot de passe est choisi par le Client. Il lui est personnel et confidentiel.

Tout Client déjà titulaire d'un compte client doit s'identifier après avoir cliqué sur le bouton de commande adéquat, en saisissant son adresse électronique et son mot de passe.

La fourniture des données personnelles collectées dans le cadre de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant nécessaires pour le traitement et la livraison des Commandes, ainsi que pour l'établissement des factures. Ces informations sont strictement confidentielles.

Le Client dispose à l'écran d'une rubrique récapitulative de son panier et qui affiche :

- Les visuels des Produits composant le panier,
- Le cas échéant, le montant forfaitaire de participation aux frais de livraison,
- Le sous-total de la Commande hors option(s),
- Le montant total Toutes Taxes Comprises de la Commande.

Lorsque le Client souhaite poursuivre la Commande, celui-ci doit cliquer sur le bouton de commande adéquat, soit « Paiement en ligne », soit « Valider ma réservation, régler en magasin ».

Ce bouton de commande détermine le mode de livraison choisi par le Client.

Lorsque le Client est sur la rubrique « Livraison », ce dernier est alors amené à renseigner son choix de livraison : à domicile ou en magasin. Le Client doit également préciser l'adresse de facturation ainsi que l'adresse de livraison des Produits.

#### **Article 6. Validation et confirmation de la Commande**

Le contrat de vente entre le Client et TROPISMES est formé lors de la confirmation par le Client de sa Commande.

Entre le moment où le Client procède soit au paiement, soit à la réservation de sa Commande, et l'envoi, par TROPISMES au Client, du courriel de confirmation de Commande, TROPISMES se réserve le droit de ne pas accepter la Commande en cas de :

- Litige(s) existant(s) avec le Client,
- Non-paiement total ou partiel d'une ou plusieurs Commande(s) précédente(s) du Client,
- Refus d'autorisation de paiement par les organismes bancaires.

#### **Article 7. Prix et paiement**

**7.1.** Les prix affichés sur le Site sont indiqués en euros (EUR), toutes taxes comprises. Ces tarifs tiennent compte de la TVA applicable au jour de la Commande. Le montant total dû est indiqué sur la page de confirmation de la Commande.

Les prix indiqués ne lient en aucun cas TROPISMES qui pourra, pour toute commande ultérieure, modifier ses prix sans préavis.

## **7.2. Paiement par carte bancaire**

Le Client paiera sa Commande par carte bancaire (VISA, EUROCARD/MASTERCARD) conformément aux dispositions du présent article.

Pour payer sa Commande par carte bancaire, le Client doit transmettre le nom du titulaire de la carte, le numéro de sa carte bancaire et, suivant le type de cette dernière, la date d'expiration de celle-ci ainsi que le numéro cryptogramme.

Le débit de la carte n'est effectué, au plus tôt, qu'au moment de la finalisation de la Commande. En tout état de cause, le montant débité correspondra au(x) Produit(s) effectivement expédié(s) par TROPISMES

Il est précisé que pour effectuer son paiement par carte bancaire, le Client est transféré automatiquement vers un serveur monétique.

## **7.3. Paiement par BANCONTACT**

Le Client a la possibilité de régler sa commande en utilisant la solution de paiement BANCONTACT. Le cas échéant, le Client doit transmettre le numéro de sa carte BANCONTACT et sa date d'expiration. Le débit de la carte n'est effectué, au plus tôt, qu'au moment de la finalisation de la Commande. En tout état de cause, le montant débité correspondra au(x) Produit(s) effectivement expédié(s) par TROPISMES. Pour plus d'informations sur la sécurité des transactions réalisées entre BANCONTACT et l'établissement bancaire du Client, TROPISMES invite le Client à se rapprocher de la société BANCONTACT.

## **7.4. Paiement par iDEAL**

Le Client a la possibilité de régler sa Commande en utilisant la solution de paiement iDEAL. Le cas échéant, une fois iDEAL sélectionné comme moyen de règlement de la Commande, le Client devra sélectionner sa banque et sera alors automatiquement redirigé vers la plateforme de paiement mise en place par celle-ci. Le Client devra alors se connecter au compte client personnel qu'il détient auprès de sa banque et compléter l'ensemble des champs requis par sa banque pour procéder au paiement de sa Commande. Une fois le paiement finalisé, le Client sera redirigé vers le Site. Pour plus d'informations sur la sécurité des transactions via la solution iDEAL, TROPISMES invite le Client à se rapprocher de sa banque.

## **7.5. Paiement par PayPal**

A l'occasion de la validation de sa Commande, le Client disposant d'un compte PayPal entre son adresse e-mail liée à son compte PayPal et son mot de passe PayPal. PayPal crypte l'ensemble des informations que le Client lui a communiqué lors de sa création de compte. Ainsi, aucune information autre que l'adresse e-mail du Client n'est communiquée à TROPISMES. Les informations financières et personnelles sont cryptées automatiquement lors de l'envoi de toute information sensible vers les serveurs PayPal. Pour plus d'informations sur la sécurité des transactions réalisées entre PayPal et l'établissement bancaire du Client, TROPISMES invite ce dernier à se rapprocher de la société PayPal.

## **7.6. Par facture**

Sauf stipulation contraire, les factures de TROPISMES sont payables dès leur réception par le Client et dans un délai de trente (30) jours calendrier. A défaut du paiement de tout ou d'une partie d'une facture à son échéance, celle-ci est majorée de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt de retard au taux légal.

A défaut de paiement de toute ou partie d'une facture à son échéance, celle-ci sera majorée de plein droit et sans mise en demeure d'une indemnité forfaitaire de 15% avec un minimum de 50 EUR.

## **7.7. En magasin**

Toute Commande réservée en magasin sur le Site de TROPISMES sera conservée en magasin pour un maximum de 30 jours et sera payable au comptant au moment de son retrait.

## **Article 8. Livraison**

Les Produits commandés par le Client sont livrés à l'adresse indiquée par le Client, accompagnés d'un bon de livraison moyennant un montant forfaitaire de participation aux frais de préparation et de livraison. Le Client a la possibilité de faire livrer les Produits à une autre adresse que la sienne. La livraison ne sera pas assurée en cas de force majeure telle que définie à l'article 12 ci-après.

TROPISMES fera ses meilleurs efforts pour que la Commande soit expédiée dans un délai moyen de 3 jours ouvrables et un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter du jour suivant le paiement de la Commande. Toute Commande sera ensuite au transporteur choisi par TROPISMES dans les pays de livraison possible afin d'acheminer au plus vite la Commande expédiée. En tout état de cause, TROPISMES ne saurait être tenu pour responsable d'un retard qui ne lui serait pas directement imputable.

## **Article 9. Réception de la Commande**

**9.1.** A la réception de la Commande, le Client vérifiera la conformité des Produits reçus en exécution de sa Commande. Toute anomalie concernant la livraison (Produits manquants ou abîmés, colis endommagés, etc.) doit être notifiée immédiatement, au Service Après-Vente (SAV) à l'adresse suivante :

- Par courrier simple, en écrivant à l'adresse suivante : Tropismes, 1000 Bruxelles, Galerie des Princes, 11
- Via la rubrique « Contacts » du Site,
- Par courrier électronique à l'adresse [commande@tropismes.com](mailto:commande@tropismes.com).

**9.2.** Sauf motif légitime, toute réclamation formulée au-delà des quatorze (14) jours suivants la réception des Produits sera considérée irrecevable et la responsabilité de TROPISMES ne pourra être engagée.

TROPISMES se réserve le droit de demander au Client de lui retourner le(s) Produit(s) non conforme(s) ou abîmé(s).

En cas de retours anormaux ou abusifs de Produits, TROPISMES pourra refuser de servir une Commande ultérieure.

## **10. Droit de rétractation.**

Lorsque les services fournis par TROPISMES sont des services personnalisés au sens de l'article VI.53,3°, du Code de droit économique, le Client consommateur ne peut faire usage d'un droit de rétractation.

Dans l'hypothèse où le droit de rétractation peut être exercé, soit dans le cas de ventes hors établissement et à distance, ce droit doit être exercé dans les quatorze (14) jours calendrier de la conclusion du contrat, conformément à l'article VI.47, §2,1° du Code de droit économique.

S'il souhaite exercer ce droit, le Client consommateur informe TROPISMES de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté formulée au moyen d'un support durable.

Le Client est tenu de renvoyer ou rendre les éventuels Produits dont il est en possession à TROPISMES sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter du contrat à TROPISMES.

Le Client est tenu de supporter les coûts directs engendrés par le renvoi des Produits. Les Produits ayant fait l'objet de la rétractation doivent obligatoirement être retournés dans leurs emballages d'origines et d'une manière qui permettent leur commercialisation. Les Produits retournés doivent être retournés intacts, en bon état, sans trace d'utilisation et complets (y inclus les accessoires éventuels, notices d'emplois et documentations).

Sans préjudice de ce qui précède, TROPISMES remboursera tous les montants reçus de la part du Client sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze (14) jours suivants celui où elle est informée de la décision du Client de se rétracter.

En toute hypothèse, le Client sera déchu de son droit de rétractation pour les biens sous-scillés et dont les scellés ont été enlevés ; pour les biens susceptibles de se détériorer rapidement ainsi que pour les biens qui, après livraison, ont été mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

## **Article 11. Commande d'ouvrages numériques**

### **11.1. Particularités à la Commande**

Le Client, qui souhaite passer Commande d'un ou plusieurs ouvrages numériques, choisit le ou les différents Produits de son choix et les ajoute à son panier en cliquant sur « Télécharger ». Le Client terminera sa Commande en cliquant soit sur le bouton « Paiement en ligne ».

Tout Client déjà titulaire d'un compte client doit s'identifier après avoir cliqué sur « Paiement en ligne » en saisissant son adresse électronique et son mot de passe.

### **11.2. Licence du contenu**

TROPISMES accorde au Client qui achète un ou des ouvrages numériques (ci-après, « *Contenu* »), une licence limitée, révocable, non exclusive et incessible de télécharger ou diffuser ce Contenu sur l'ordinateur et/ou d'autre(s) appareil(s) appartenant au Client à des fins uniquement personnelles et non commerciales. Le Client accepte de ne pas copier, reproduire, distribuer ou utiliser le Contenu autrement que tel qu'expressément stipulé par les présentes. Il est expressément interdit de vendre, transférer, louer, modifier, distribuer, reproduire, représenter ou exécuter publiquement le Contenu d'une quelconque manière et de l'exploiter à des fins commerciales. Le Client accepte de ne pas modifier, procéder à l'ingénierie inverse, décompiler ou désassembler le Contenu, de ne pas intervenir selon d'autres modalités sur le Contenu et de ne pas créer d'œuvre dérivée à partir du Contenu.

### **11.3. Livraison du contenu**

L'ensemble du Contenu que le Client achète est livré sur son Compte.

### **11.4. Risque de perte**

Lorsque le Contenu a été mis à disposition du Client, ce dernier supporte le risque de perte lié au téléchargement du Contenu après achat ainsi que le risque de perte du Contenu que le Client à téléchargé, notamment toute perte due à une corruption de fichier ou à une panne d'un appareil ou d'un disque dur.

Le Contenu acheté reste généralement disponible sur le Compte personnel TROPISMES mais peut cesser d'être disponible en raison de restrictions de licence éventuelles du fournisseur de contenu ou pour d'autres raisons. Dans ces hypothèses, TROPISMES ne sera pas responsable à l'égard du Client en cas d'indisponibilité du Contenu lors de téléchargements postérieurs et ne fournira aucun remboursement, total ou partiel, pour les frais déjà payés. Par conséquent, TROPISMES encourage le Client à télécharger immédiatement le Contenu après l'achat et à en effectuer une copie de sauvegarde.

Si le Client devait se trouver dans l'impossibilité d'effectuer un téléchargement, le Client doit le notifier au Service Après-Vente (SAV) dont les coordonnées sont reprises au point 9 des présentes.

### **11.5. Rétractation**

En validant sa commande, le Client déclare renoncer expressément à son droit de rétractation, compte tenu des spécificités du Contenu et plus particulièrement son support.

## **Article 12. Réserve de propriété et transfert des risques**

TROPISMES conserve la propriété des marchandises vendues jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du montant principal et des accessoires. Néanmoins, dès la livraison, les risques et la garde des produits livrés sont transférés au Client. Les risques de détérioration ou de perte des produits sont transférés au Client dès la remise de ceux-ci au transporteur. L'exécution de ses obligations contractuelles par TROPISMES constitue la contrepartie du transfert des risques, ce que le Client reconnaît expressément.

### **Article 13. Responsabilité**

**13.1.** La responsabilité de TROPISMES ne saurait être engagée, d'une façon générale, dans tous les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations résulterait d'un cas de force majeure ou cas fortuit indépendant de sa volonté.

Par force majeure on entend, entre autres, grève générale ou partielle, lock-out, accident, interruption de transport, guerre, terrorisme, mobilisation, saisie, non-obtention des autorisations, pénurie de matières premières, inondations, menace d'une épidémie et la prise de mesures à son encontre, cette énumération n'étant pas exhaustive.

**13.2.** L'Utilisateur reconnaît que son utilisation du Site se fait à ses risques et périls. Le Site lui est fourni « en l'état ». TROPISMES fera ses meilleurs efforts pour rendre le Site accessible 24/24 heures, 7/7 jours, sauf en cas d'événement hors du contrôle de TROPISMES et sous réserve des périodes de maintenance, des pannes éventuelles, des aléas techniques liés à la nature du réseau ou des actes de malveillance ou toute atteinte portée au matériel ou aux logiciels de TROPISMES.

TROPISMES ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en raison d'une interruption de tout ou partie du Site quelle que soit la cause, la durée ou la fréquence de cette interruption dès lors que cette interruption ne lui est pas imputable.

**13.3.** TROPISMES n'est tenue à aucune obligation de résultat et ne pourra notamment être tenue responsable d'omissions, d'inexactitudes ou d'erreurs dans le descriptif des produits (descriptions, délais d'acheminement, disponibilité, etc.) repris sur son Site, ni des conséquences que celles-ci pourraient avoir pour les Clients.

**13.4.** La responsabilité de TROPISMES ne pourra en aucun cas être engagée en cas d'erreur, omission ou inexactitude mentionnée lors des Commandes ou dans les documents remis aux Clients dans le cadre de celles-ci.

**13.5.** TROPISMES ne garantit pas que les Commandes proposés correspondent aux besoins du Client qui est seul responsable de son choix.

**13.6.** Si la responsabilité de TROPISMES est établie, elle sera limitée à un montant égal au montant du prix de la Commande sans dédommagement quelconque des autres préjudices indirects de nature

financiers, commerciaux ou autres, comme notamment le manque à gagner, la disparition de notoriété, d'économies ou de clientèle escomptées.

#### **Article 14. Résolution**

**14.1.** TROPISMES et le Client se réservent la possibilité de résoudre à tout moment les relations contractuelles en cas de manquement grave de l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations essentielles au titre des présentes CGUV et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

**14.2.** La résolution des relations contractuelles en cas de faute du Client entraîne l'exigibilité immédiate des sommes restant dues.

#### **Article 15. Droits de propriété intellectuelle**

**15.1.** Le Site, tous les éléments se trouvant sur le Site et les documents remis aux Clients dans le cadre des Commandes sont protégés par les droits de propriété intellectuelle (y compris notamment tous droits d'auteur, droits sur les brevets, les marques, les dessins et modèles, les bases de données, les noms de domaine et tout autre droit de propriété intellectuelle existant ou futur, belge et international) et appartiennent à TROPISMES ou à des tiers l'ayant autorisée à les exploiter.

L'utilisation du Site ou des documents remis aux Clients dans le cadre des Commandes ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur ceux-ci.

**15.2.** Toute reproduction ou représentation totale ou partielle du site de TROPISMES ou des documents remis aux Clients dans le cadre des Commandes sans l'accord préalable écrit de TROPISMES constitue une violation des droits de propriété intellectuelle de cette dernière et/ou des tiers concédant et est susceptible d'entraîner des poursuites civiles et pénales.

**15.3.** Le Client peut être amené à communiquer à TROPISMES des suggestions ou propositions ou autres commentaires. Ce faisant, il accorde le droit à TROPISMES de copier, publier, distribuer, traduire et utiliser le contenu transmis, notamment à des fins publicitaires, sans dédommagement du Client.

#### **Article 16. Données personnelles**

**16.1.** TROPISMES veille au respect de la vie privée et des données des Clients. Elle s'engage à ce que les informations collectées soient traitées conformément aux lois et règlements applicables.

Lors de l'utilisation du Site, les Utilisateurs sont susceptibles de communiquer un certain nombre de données personnelles les concernant (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique etc.).

Les traitements de données à caractère personnel par TROPISMES sont soumis au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les données seront traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée ; pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Les données concernées sont les suivantes : coordonnées du client (nom, prénom, adresses de livraison et de facturation, adresse électronique, numéro de téléphone, numéro de TVA/d'enregistrement à la BCE).

Seules les données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités sont collectées. Elles ne sont conservées que pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. TROPISMES prendra toutes les mesures raisonnables afin de veiller à ce que les données qui seraient inexactes soient rectifiées ou effacées. Dans l'hypothèse où le Client constate qu'une donnée traitée par TROPISMES est inexacte, il est invité à l'en informer par courriel ([info@tropismes.com](mailto:info@tropismes.com)) ou par courrier.

Le responsable de traitement est TROPISMES, dont les coordonnées sont précisées dans les présentes Conditions générales. L'accès aux données personnelles est strictement limité au personnel de TROPISMES, habilité à les traiter en raison de leurs fonctions. En cas de nécessité, TROPISMES ne fait appel qu'à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes pour que le traitement réponde aux exigences du Règlement (UE) n°2016/679 et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

Les données collectées sont utilisées dans le cadre et pour l'exécution de la convention liant TROPISMES à ses clients (afin de traiter les Commandes passées, gérer le compte du Client et assurer la bonne tenue des dossiers, communiquer avec le Client, assurer la facturation, analyser les Commandes). Le cas échéant, les données peuvent être utilisées pour envoyer au Client des courriers de prospection commerciale, des newsletters, des offres promotionnelles et/ou des informations sur des ventes spéciales, sauf si le Client ne souhaite plus recevoir de telles communication de la part de TROPISMES.

Les données sont stockées sous la forme de dossiers papier et/ou de dossiers électroniques, sous la responsabilité de TROPISMES. Les données sont stockées pour une durée qui n'excède pas ce qui est nécessaire pour l'exécution du contrat ou de la finalité.

Les données confiées par le Client à TROPISMES sont nécessaires à l'exécution du contrat liant TROPISMES au Client. Certaines données (données de facturation) sont nécessaires au respect des obligations légales de TROPISMES.

En concluant le Contrat avec TROPISMES, le Client marque son accord sur le traitement de ses données confiées à TROPISMES pour les finalités exposées ci-dessus.

Conformément aux dispositions légales et règlementaires applicables, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant.

Il peut ainsi exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les données personnelles le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées. Les données personnelles du Client sont également supprimées lorsque celui-ci retire expressément son consentement quant à la collecte et au traitement de ses données personnelles, sous réserve des obligations légales de TROPISMES. Le Client peut également, au titre du droit à la portabilité de ses données personnelles, récupérer celles le concernant pour son usage personnel, ou solliciter qu'elles soient transférées à un tiers, si cela est techniquement réalisable. Chaque Client peut également s'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement des données le concernant, et solliciter la limitation du traitement des données.

Pour exercer ces droits, le Client doit adresser une demande écrite à TROPISMES indiquant ses nom et prénom. TROPISMES pourra demander au Client de prouver son identité, en joignant à sa demande tout document nécessaire, notamment une copie de sa carte d'identité ou de son passeport.

Les Clients disposent également d'un droit à réclamation, qu'ils peuvent exercer auprès de l'autorité de contrôle nationale, à savoir l'Autorité de protection des données.

TROPISMES mettra en œuvre les moyens à sa disposition pour procéder au traitement des demandes relatives aux données à caractère personnel des Clients dans les meilleurs délais.

En cas de faille de sécurité ou de perte de données personnelles relatives à des Clients, TROPISMES les en informera par email dans les conditions légales applicables. Elle prendra toutes les mesures qui s'imposent, dans la limite de ses moyens humains, matériels et financiers, pour remédier à la faille et assurer la sécurité des données.

**16.2.** Les données peuvent également être collectées par l'intermédiaire de cookies.

En effet, lors de chacune des visites de l'Utilisateur sur le Site, TROPISMES recueille des informations relatives à sa connexion et sa navigation.

Les cookies sont un procédé automatique de traçage qui enregistre des informations relatives à la navigation sur le Site, et stocke des informations saisies lors des visites sur le Site afin de faciliter la procédure de Commande et l'utilisation du Site.

L'Utilisateur peut s'opposer à leur mise en place et/ou les supprimer suivant la procédure indiquée sur son navigateur.

Un cookie a une durée de validité limitée de treize (13) mois maximum. Son dépôt et son stockage sur le terminal de l'Utilisateur se font dans le respect des lois et règlements applicables et sous réserve des choix exprimés par l'Utilisateur, qu'il peut modifier à tout moment.

Les cookies ont plusieurs fonctions, telles que faciliter l'utilisation du Site, se souvenir des choix de l'Utilisateur, des biens et services qu'il souhaite acheter, proposer à l'Utilisateur des contenus publicitaires pertinents.

TROPISMES recueille le consentement exprès de l'Utilisateur quant à l'utilisation de cookies.

Les cookies déposés par TROPISMES lui donnent accès notamment aux informations lui permettant d'établir des statistiques de navigation des Utilisateurs.

#### **Article 17. Dispositions diverses**

**17.1.** Aucune modification des présentes CGVU ne peut intervenir à moins d'être négociée, autorisée et signée par un représentant dûment autorisé de TROPISMES et que cette modification contienne la mention expresse de ce qu'elle consiste en une adaptation des présentes.

**17.2.** Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGVU sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée. TROPISMES et le Client s'obligeront cependant à négocier et à conclure une ou plusieurs dispositions destinées à couvrir la nullité constatée.

**17.3.** Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir auprès de l'autre Partie d'un manquement à l'une des quelconques obligations visées au sein des CGVU ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause ni une renonciation à se prévaloir de cette défaillance ou de ce manquement.

**17.4.** Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'une stipulation des présentes CGVU n'emporte aucunement renonciation au bénéfice de ladite stipulation.

#### **Article 18. Juridictions et droit applicable**

**18.1.** Les droits et obligations résultant des présentes CGUV sont exclusivement soumis au droit belge.

**18.2.** En cas de litige relatif à une Commande, le Client devra s'adresser en priorité à TROPISMES, afin de trouver une solution amiable.

A défaut d'issue amiable et quelle que soit l'origine du conflit, les litiges relatifs à l'exécution ou l'interprétation des présentes CGUV seront soumis aux juridictions francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles ou au Tribunal compétent suivant l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire si le Client est un consommateur au sens du Code de droit économique.

A toutes fins utiles, il est précisé que les délais pour agir judiciairement ne sont pas interrompus durant la période pendant laquelle une solution amiable est recherchée ou une médiation est sollicitée.

\*\*\*