



LEARN • SHARE • GROW

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Bienvenue chez Molleke,

Les présentes "conditions générales d'utilisation" (« CGU ») s'appliquent à tout utilisateur, client, producteur ainsi qu'à tout visiteur utilisant notre site ([www.molleke.com](http://www.molleke.com)), notre site de vente en ligne (« Plateforme ») ([www.webshop.molleke.com](http://www.webshop.molleke.com)) et les services que nous proposons. Les CGU s'appliquent à toute utilisation et passage de commande sur les 2 sites internet de l'ASBL Molleke (« Molleke »).

Merci de les lire avec attention.

Elles sont en vigueur depuis le 17 février 2020. Molleke se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes CGU. Toute utilisation des services ultérieure à l'entrée en vigueur de CGU modifiée suppose l'acceptation de ces dernières par l'utilisateur.

### 1. IDENTITÉ DE MOLLEKE

Molleke ASBL opérant sous le nom de « Molleke ». Molleke est immatriculé auprès de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) sous le numéro 0742.816.201 (TVA BE 0742.816.201). Le siège social est situé rue de la Poudrière, 64 à 1000 Bruxelles. Son adresse mail est [webshop@molleke.com](mailto:webshop@molleke.com) pour tout ce qui attrait à la Plateforme et [hello@molleke.com](mailto:hello@molleke.com) pour les questions concernant les autres activités de Molleke

### 2. DÉFINITIONS

**Commande** : une commande passée par le Client via la Plateforme auprès du Producteur de l'Offre choisie par le Client.

**Client** : personne physique ou morale qui passe une Commande via la Plateforme.

**Contrat** : accord entre le Client et le Producteur relatif à une Commande et à la Distribution ou à l'enlèvement de la Commande.

**Distribution(s)** : moment où le retrait des Commandes se fait. Ce moment est fixé dans un lieu donné et à une heure donnée par Molleke. Le retrait se fait auprès des Producteurs présents et auprès de la personne responsable pour Molleke pour les Producteurs en dépôt et les autres produits proposés par Molleke.

**Offre** : gamme de produits et Services des Producteurs ou de Molleke proposée sur la Plateforme.

**Panier** : endroit sur le site où sont regroupés les produits de l'Offre sélectionnés par le Client en vue de leur achat, jusqu'à ce que la Commande soit validée.

**Plateforme** : le site web de Molleke sur lequel le service est mis à disposition. La Plateforme est une place de marché en ligne mettant en relation des Producteurs et des utilisateurs intéressés par des produits durables vendus en circuit court. Le Site se compose d'une partie publique reprenant les annonces des Offres de produit accessibles à tout utilisateur et d'une partie privée accessible exclusivement aux Clients

et Producteurs.

Producteur : une entreprise qui produit, transforme et vend des produits alimentaires et non-alimentaires et utilise la Plateforme pour la création et le paiement de Contrat. Les Producteurs sont sélectionnés selon un cahier des charges strict établi par Molleke et sont liés à Molleke par la Charte d'Engagement ainsi que par les présentes CGU.

Produits : toute denrée alimentaire ou autre bien de consommation courante proposé sur la Plateforme.

Informations sur le Producteur : les informations fournies par le Producteur concernant, entre autres, les coordonnées de l'entreprise et les contacts, les informations générales, la gamme de produits, les prix de chaque produit individuel (y compris la TVA), un descriptif de chaque produit, le logo de l'entreprise, le matériel graphique.

Service : les Services et/ou activités commerciales offerts par Molleke au Client, y compris la publication de l'Offre, la facilitation de la conclusion de Contrats et la transmission de Commandes au Producteur concerné.

Service de Paiement : service de transactions électroniques dont les CGU sont annexées aux présentes CGU.

Utilisateur : toute personne visitant, à titre privé ou professionnel le site de Molleke, et qui a accès à l'espace public ou privé de la Plateforme.

### **3. APPLICABILITÉ**

1. les présentes CGU s'appliquent uniquement au Service. Molleke n'est pas responsable de l'Offre. En outre, l'Offre est, le cas échéant, soumise aux CGU du Producteur.

2. les photos et textes illustrant et décrivant les Produits qui figurent sur le Site sont non contractuels et présentés uniquement à titre d'information. Molleke n'assume aucune responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions dans les photos ou textes figurant sur le Site. En outre, concernant les fiches techniques et les descriptions de Produits provenant des Producteurs, Molleke décline toute responsabilité quant à la validité de leur contenu.

3. en passant une Commande, le Client conclut directement un accord avec le Producteur pour la Distribution de l'Offre sélectionnée par le Client. Le Client est lié par la Commande et n'a pas droit à un remboursement, sauf en cas d'annulation par le Producteur en vertu de l'article 6 ci-dessous.

4. les présentes CGU ont pour objet de régir les conditions et modalités d'utilisation de la Plateforme ainsi que de définir les droits et obligations des parties mises en relation sur celui-ci ou utilisant les Services.

5. la Plateforme permet aux Producteurs de créer, gérer, approvisionner un catalogue de vente en ligne dans le but de l'achat de produits par les Clients.

6. Molleke organise la mise en ligne, la vente et les aspects administratifs liés à celle-ci ainsi que la coordination de la remise aux Clients lors de la distribution des produits commandés.

### **4. L'OFFRE**

1. Molleke publie l'Offre au nom des Producteurs sur la Plateforme, conformément aux informations fournies par les Producteurs. Molleke décline toute responsabilité quant au contenu de l'Offre et des informations du Producteur sur la Plateforme. Si un Client est allergique à certains produits alimentaires, nous recommandons de contacter le Producteur par téléphone pour obtenir des informations actualisées sur les allergènes avant de passer la Commande.

2. Molleke affiche toutes les informations relatives au Producteur de manière à ce que le Client sache clairement quels sont ses droits et obligations liés à l'acceptation de l'Offre.
3. Molleke décline toute responsabilité quant à l'accessibilité de la Plateforme.
4. Molleke met tout en œuvre pour répondre aux Commandes dans la limite des stocks disponibles ou sous réserve des stocks disponibles chez les Producteurs. La disponibilité des Produits est toujours affichée de manière indicative.

## **5. ORGANISATION DE LA VENTE**

1. les Producteurs établissent au préalable des fiches récapitulant les caractéristiques de leurs Produits, notamment leurs quantités et leurs prix ainsi que le minimum de commandes requis pour que celles-ci soient validées.
2. le Prix de vente des Produits est fixé par les Producteurs en incluant les commissions dues à Molleke telles que définies dans la Charte d'Engagement.
3. Molleke sélectionne les Produits qui seront proposées lors de la vente et détermine le jour, la plage horaire et le lieu de la Distribution.
4. les Producteurs sont informés en amont des modalités de la Distribution.
5. Molleke ouvre la vente et en informe les Clients au travers d'une communication par email.
6. Molleke et les Producteurs peuvent également modifier ou retirer des Produits de l'Offre à tout moment.
7. le Producteur est tenu irrévocablement par les Commandes passées sur ses Produits et ne peut en aucun cas refuser de les exécuter – pour quelque motif que ce soit sauf en case de :
  - a- force majeure
  - b- indisponibilité du Produit – le cas échéant le Producteur est invité à préciser la cause ou le motif à Molleke
  - c- lorsque le montant de commandes minimal requis par le Producteur n'a pas été atteint.
8. la Vente est automatiquement clôturée le mercredi de la semaine de Distribution à minuit – étant précisé que la vente de certains Produits pourra être clôturée à tout moment pour des raisons d'organisation, de disponibilité des Produits ou de logistique.
9. si à sa clôture – un Produit ne recueille pas le minimum de Commandes requis par un Producteur – le Producteur a la possibilité d'annuler la vente du Produit. Pour cela le Producteur doit prévenir immédiatement Molleke par e-mail. Faute d'accord avec Molleke, les Commandes sont réputées acceptées. En cas d'annulation d'une vente d'un produit – les Utilisateurs sont prévenus par Molleke.

## **6. L'ACCORD**

1. le Contrat est conclu au moment où le Client finalise la Commande en cliquant sur le bouton "Passer commande" pendant le processus de passation de la Commande via la Plateforme.
2. à la réception de la Commande, Molleke confirme la Commande par voie électronique au Client.

3. le Contrat ne peut être exécuté par le Producteur que si le Client fournit des coordonnées correctes et complètes lors de la passation de la Commande. Le Client est tenu de signaler sans délai à Molleke ou au Producteur toute inexactitude dans les détails de paiement fournis ou mentionnés.
4. en ce qui concerne les informations sur l'état de sa Commande, le Client peut être contacté par téléphone ou par e-mail par le Producteur et Molleke après avoir passé la Commande.
6. le Client s'engage à venir chercher la Commande, au lieu d'enlèvement à l'heure choisie, qui est indiquée dans l'e-mail de confirmation, le SMS ou sur le site Internet de Molleke.
7. lors de la Distribution de la Commande, le Producteur peut demander une identification si la Commande contient des produits alcoolisés ou d'autres Produits avec une limite d'âge. Si le Client ne peut pas s'identifier de manière adéquate ou ne respecte pas les conditions d'âge minimum, le Producteur refuse de livrer les Produits concernés au Client. Dans ce cas, des frais d'annulation peuvent être facturés.
8. Molleke décline toute responsabilité en ce qui concerne l'exécution de l'accord.
9. Aucune Commande ne pourra être annulée après la clôture de l'Offre.

#### **7. DISSOLUTION DE L'ACCORD ET ANNULATION DE L'ORDONNANCE**

1. en raison de la nature périssable de l'Offre, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat. Les Commandes ne peuvent pas être annulées par le Client chez Molleke. L'annulation de la Commande par le Client auprès du Producteur n'est possible que si le Producteur indique explicitement que l'annulation de la Commande par le Client est possible.
2. le Producteur est en droit d'annuler la Commande si, par exemple, l'Offre n'est plus disponible, si le Client a donné un numéro de téléphone incorrect ou inaccessible ou d'autres coordonnées, ou en cas de force majeure.
3. si le Client passe une fausse Commande (par exemple en fournissant des coordonnées incorrectes, en ne payant pas ou en n'étant pas présent au lieu d'enlèvement pour recevoir la Commande) ou s'il ne remplit pas ses obligations en vertu du Contrat, Molleke peut décider de refuser les Commandes futures du Client concerné.
4. Molleke a le droit de refuser des Commandes et d'annuler des Contrats au nom du Producteur s'il existe un doute raisonnable quant à l'exactitude ou l'authenticité de la Commande ou des coordonnées.
5. Molleke a le droit de retirer des produits des Commandes ou d'annuler des Commandes qui ont été proposées à un prix incorrect en raison de problèmes techniques ou d'erreurs de saisie.

#### **8. PAIEMENT**

1. au moment où le Contrat est conclu conformément à l'article 6.1 des présentes CGU, le Client est tenu de payer la Commande au Producteur. Cette obligation de paiement doit être remplie par le Client en effectuant un paiement en ligne via la Plateforme.
2. l'annulation (partielle) d'un paiement en ligne n'est possible que si la Commande ne peut pas être livrée (dans son intégralité). La rétro-facturation a toujours lieu sur le même compte à partir duquel le paiement a été effectué.

3. la Commande d'un Client ne sera considérée comme effective qu'à partir du moment où le centre de paiement aura donné son accord. Le Client garantit à Molleke que le moyen de paiement utilisé est en cours de validité et n'est pas issu d'une opération frauduleuse.

#### **9. FACTURE**

1. les données enregistrées par le système informatique de Molleke constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre Molleke et ses Clients.

2. la facture est établie sous 8 (huit) jours après la Distribution, après déduction des éventuels remboursements.

#### **10. DISTRIBUTION ET TRANSFERT DE TITRE**

1. la remise des Produits s'effectue par Molleke et les Producteurs Engagés directement aux Clients lors de la Distribution.

2. la propriété et les risques afférents aux Produits sont transférés au Client lors de la livraison de sa Commande au moment de la Distribution.

#### **11. DROIT DE RÉTRACTATION**

1. absence de droit de rétractation pour les Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement. Le Client est informé que conformément à la réglementation belge en vigueur, le droit de rétractation ne peut pas être exercé s'agissant de l'ensemble des Produits alimentaires ceux-ci étant susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement.

2. droit de rétractation applicable aux autres Produits s'agissant des Produits autres que ceux visés au point 10.1, le Membre dispose d'un délai de 14 jours à compter de la remise des Produits commandés pour se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception le cas échéant des frais de retour. Le Client doit informer Molleke de sa décision de rétractation en adressant à Molleke un mail dénué d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, avant l'expiration du délai. Molleke informe sans délai le Producteur concerné de la rétractation. Sauf autre accord entre les parties, le Client doit restituer les Produits faisant l'objet de la rétractation au Producteur lors de la Distribution qui suit l'exercice de ce droit. Le Membre sera remboursé dans les 14 jours suivant l'exercice de son droit de rétractation de l'intégralité des sommes versées pour les Produits concernés, déduction faite le cas échéant des frais de retour. Ce remboursement pourra toutefois être différé si nécessaire jusqu'à la restitution effective des Produits au Producteur.

#### **12. PROCÉDURE DE PLAINTE**

1. les plaintes du Client concernant l'Offre, la Commande ou l'exécution du Contrat doivent être déposées auprès du Producteur. La responsabilité exclusive de l'Offre du Producteur, de l'exécution du Contrat incombe au Producteur. Molleke ne peut jouer qu'un rôle de médiateur.

2. si le Client a une plainte à formuler à propos du Service, la plainte doit être communiquée via le formulaire de contact, par e-mail ou par écrit à Molleke à l'adresse de contact indiquée à l'article 1 des présentes CGU.

3. après avoir reçu la plainte, Molleke répondra par un accusé de réception dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans la semaine qui suit. Molleke s'efforcera de traiter la plainte le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les deux semaines.

4. Les plaintes telles que décrites aux paragraphes 1 et 2 du présent article doivent être soumises au Producteur (paragraphe 1) ou à Molleke (paragraphe 2), respectivement, de manière complète et clairement décrite, dans un délai raisonnable après que le Client a découvert les défauts.

5. La Commission européenne gère une Plateforme ODR. Cette Plateforme est disponible sur <http://ec.europa.eu/odr>. Molleke exclut explicitement le recours à des modes alternatifs de résolution des litiges tels que visés par la directive 2013/11/UE. L'adresse électronique de Molleke est [hello@molleke.com](mailto:hello@molleke.com).

#### **13. BULLETIN D'INFORMATION (NEWSLETTER)**

En s'inscrivant à la Plateforme, le Client peut également choisir de recevoir la lettre d'information. Le Client peut se désabonner de cette lettre d'information en cliquant sur le lien en bas de la lettre d'information ou en contactant le service Clientèle aux coordonnées mentionnées à l'article 1 des présentes CGU via l'adresse du siège social ou via l'adresse mail.

#### **14. CONTRÔLE ET CORRECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL STOCKÉES**

Molleke traite les données à caractère personnel du Client. La déclaration de confidentialité s'applique au traitement des données à caractère personnel.

#### **15. LOI APPLICABLE - TRIBUNAL COMPÉTENT**

Les présentes CGU, les annexes et tout document pris en application sont soumis au droit belge. Tout litige dans l'interprétation et l'exécution des présentes sera porté en langue française devant les tribunaux de Bruxelles.

#### **16. APPLICATION DES CGU- DIVISIBILITÉ - INTERPRÉTATION**

1. les présentes CGU engagent juridiquement et contractuellement Molleke et l'utilisateur.

2. le fait pour Molleke de ne pas exercer, à un moment quelconque, une prérogative reconnue par les présentes CGU ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation expresse ou tacite au droit d'exercer ladite prérogative à l'avenir. Par ailleurs, la reconnaissance de l'invalidité d'une clause n'affectera pas la validité du reste des CGU et de toute autre clause.