

Conditions générales CRU Particuliers

1. Identité du vendeur/prestataire de services

CRU PUUR S.A.
Dont le siège social est établi à 1500 Hal, Edingensesteenweg 196
TVA BE 0544.328.861, RPM Bruxelles

Marchés CRU Les divers établissements dans lesquels CRU preste ses services. Vous pouvez consulter un aperçu actualisé des marchés CRU sur le site www.cru.be ou sur demande auprès du Service clientèle.

Service Clientèle Le Service clientèle de CRU est joignable par e-mail via info@cru.be ou par courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 Halle. Le Client peut contacter directement son marché CRU par téléphone. Plus d'infos sur www.cru.be.

2. Définitions

Membre CRU Un Client qui s'est enregistré en ligne ou dans un marché CRU.

Client La personne physique, le consommateur, qui a recours aux services proposés par CRU.

Consommateur Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

3. Affiliation CRU

3.1. **Champ d'application et objectif** : En demandant la création d'un profil CRU et en s'enregistrant en tant que membre CRU, le Client prend connaissance des Conditions générales ci-dessous et accepte également leur application.

Si le Client n'accepte pas/plus l'application d'une ou de plusieurs dispositions des Conditions générales d'affiliation à CRU, il ne peut pas/plus avoir recours aux services proposés par CRU, qu'ils soient exclusivement réservés aux membres CRU ou non.

Les dispositions contenues dans cette section visent à donner au Client les informations essentielles sur les droits et obligations découlant d'une affiliation ou demande d'affiliation à CRU.

3.2. **Demande d'enregistrement en tant que membre CRU** : L'enregistrement en tant que membre CRU est entièrement gratuit et peut se faire en ligne sur le site web de CRU ou hors ligne dans l'un des marchés CRU. CRU décide seul de l'acceptation de la demande, sans devoir se justifier en aucune façon. Un seul profil CRU (et par conséquent un seul exemplaire des moyens d'identification qui s'y rapportent) est accordé par particulier. Le profil CRU et ses moyens d'identification sont à tout moment la propriété de CRU. Le contrat qui voit le jour entre CRU et le Client au moyen d'un enregistrement correct et accepté, en ligne ou dans un marché CRU, a une durée indéterminée.

3.3. **Avantages** : Par l'utilisation d'un des moyens d'identification du profil CRU, les membres CRU peuvent bénéficier automatiquement et immédiatement de tous les avantages spécifiques associés à l'utilisation du profil CRU dans les marchés CRU. CRU détermine seul les avantages liés au profil CRU, ainsi que les conditions y afférentes, en ce compris la nature, l'ampleur, la durée, les marchés CRU participants, le groupe-cible, etc. Les avantages liés à l'utilisation du profil CRU ne sont pas cumulables avec d'autres avantages, ils ne peuvent être cédés, échangés contre des espèces et ne sont en aucun cas applicables rétroactivement, sauf mention contraire explicite. Les avantages auxquels le membre CRU a droit doivent toujours être utilisés dans le délai imparti.

3.4. **Utilisation du profil CRU** : Le Client est seul responsable de l'utilisation correcte de son profil CRU. Il garantira intégralement CRU de tout dommage et de tous les frais découlant de la communication de données erronées ou incomplètes lors de la demande ou la gestion du profil CRU ou d'une utilisation erronée du profil CRU.

3.5. **Suppression du profil CRU par le Client** : Le Client peut à tout moment supprimer son profil CRU, gratuitement et sans justification. Pour ce faire, il lui suffit d'en informer le Service clientèle par écrit. Dans ce cas, la date de la suppression est celle de la réception de la communication par CRU. La suppression du profil CRU implique que le Client ne peut plus utiliser ce profil (et les moyens d'identification qui s'y rapportent) grâce auquel il jouit ou bénéficie des avantages et fonctionnalités associés au profil CRU.

3.6. **Perte, vol ou utilisation abusive** : Toute perte, tout vol ou suspicion d'utilisation abusive (d'un moyen d'identification) du profil CRU doit immédiatement être communiqué par le Client à CRU, par le biais du Service clientèle ou dans un marché CRU. CRU ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol d'un moyen d'identification du profil CRU, par exemple la carte CRU, ni des dommages découlant de l'utilisation ou d'un abus du profil CRU, que ce soit par l'utilisation des moyens d'identification ou non. CRU ne peut davantage être tenu responsable du fait qu'en conséquence d'une perte, d'un vol, d'un blocage ou d'une situation similaire, le Client ne puisse plus bénéficier d'un avantage déterminé ou seulement partiellement.

3.7. **Suppression du profil CRU par CRU** : CRU a le droit d'interrompre à tout moment le fonctionnement d'un profil CRU sans en informer préalablement le Client. C'est notamment le cas lorsqu'il y a une (présomption d') utilisation abusive, un acte frauduleux ou toute autre utilisation non autorisée du profil CRU concerné. Dans ce cas, CRU a également le droit de récupérer les avantages attribués, sans préjudice de tout autre droit dont il dispose en vertu des présentes Conditions ou de la loi. CRU peut également bloquer un moyen d'identification du profil CRU sans en informer préalablement le Client, lorsqu'il l'estime utile pour la sécurité du système ou pour protéger les intérêts financiers de CRU, par exemple si la carte CRU est oubliée dans un point de vente, en cas de perte ou de vol ou en l'absence d'activité pendant deux ans à l'aide du moyen d'identification. La suppression du profil CRU par CRU ne peut en aucun cas générer un droit d'indemnisation au profit du Client.

3.8. **Remplacement des moyens d'identification** : CRU peut à tout moment remplacer la carte CRU, moyennant une demande motivée du Client (par exemple dysfonctionnement, carte

endommagée), par une nouvelle carte, avec l'octroi d'un nouveau code QR ou la création d'un nouveau login CRU remplaçant les précédents.

3.9. **Ticket de caisse numérique** : Les membres CRU peuvent opter pour un ticket de caisse numérique. Le ticket de caisse est envoyé au membre CRU par e-mail, après ses achats. Le ticket de caisse numérique est considéré comme un ticket de caisse valable.

4. Réservation et service d'enlèvement

4.1. **Placer des commandes dans un marché CRU** : Les membres CRU peuvent réserver des articles en prenant contact avec le marché CRU où ils souhaitent enlever la réservation. Toute réservation peut être annulée ou modifiée gratuitement jusqu'à 48 heures avant le moment de l'enlèvement. En cas d'annulation au-delà de ce délai ou si le membre ne vient pas rechercher la réservation sans en avertir le marché CRU concerné, le Client sera responsable des dommages causés à CRU.

4.2. **Service Enlèvements et Livraisons à domicile CRU** : Le Client peut réserver ou commander sur le site web www.cru.be, par e-mail ou par téléphone, auprès de son marché CRU, des articles de l'assortiment de CRU proposé dans ce cadre. Ensuite, CRU prépare la réservation pour enlèvement ou livre la commande au domicile du Client à un moment convenu. Les livraisons à domicile ne peuvent avoir lieu que dans les régions et aux moments entrant en ligne de compte dans ce cadre (de plus amples informations sur les articles supplémentaires éventuellement disponibles, le Client peut contacter son marché CRU).

Une réservation peut être effectuée jusqu'à minuit avant le jour d'enlèvement sélectionné, en fonction de la capacité disponible. Le Client reçoit un e-mail confirmant la réservation et la date et le lieu d'enlèvement.

4.3. **Offre et assortiment** : CRU met un assortiment à disposition pour le service Enlèvements et Livraisons à domicile CRU. Un assortiment de base peut être consulté en ligne sur CRU.be. Pour obtenir de plus amples informations sur les articles supplémentaires éventuellement disponibles, le Client peut contacter son marché CRU.

L'assortiment mis à disposition est valable jusqu'à épuisement des stocks et peut à tout moment être modifié par CRU. Ainsi, CRU est également libre de déterminer si un article de l'assortiment peut être proposé ou non ou est disponible pour l'enlèvement et/ou la livraison à domicile.

CRU met tout en œuvre pour rassembler en temps voulu les articles réservés ou commandés par le Client en fonction du stock disponible. Si les articles réservés ou commandés ne sont pas disponibles, CRU en informe le Client.

4.4. **Prix** : Tous les prix renseignés sur CRU.be s'entendent TVA comprise. Ces prix sont indicatifs étant donné qu'ils sont encore soumis aux variations du marché ou qu'il s'agit de produits saisonniers. Le Client peut s'informer auprès de son marché CRU quant au prix du jour applicable au moment où il effectue une réservation ou une commande. Le prix est celui appliqué au produit au moment où il est ajouté à la réservation/commande préparée en vue de la livraison (le ticket de caisse est établi lorsque tous les articles de la réservation/commande ont été collectés).

4.5. **Refus de la réservation ou de la commande** : CRU peut refuser une réservation ou une commande dans les cas suivants, non exhaustifs :

- 1 En cas de forte présomption d'abus ou de mauvaise foi dans le chef du Client.
- 2 En cas de force majeure.
- 3 En cas d'absences répétées à l'heure convenue pour l'enlèvement/la livraison ; ou en cas de dette impayée. Dans ce cas, CRU se réserve également le droit de bloquer les réservations ou commandes ultérieures du Client et/ou de prendre d'autres mesures afin de préserver ses droits.
- 4 En cas de volumes trop élevés ou de commandes excessives, CRU peut également librement refuser la réservation ou la commande ou juger que le volume sera limité ou qu'il ne sera mis qu'en partie à la disposition du Client. CRU en informera toujours le Client préalablement à l'enlèvement ou à la livraison.

Enlèvement : Il peut être procédé à l'enlèvement à l'heure convenue et à l'endroit prévu à cet effet. Après contrôle au point d'enlèvement, le Client peut librement accepter la réservation, dans sa totalité ou en partie, ou la refuser entièrement. Si les articles réservés ne sont pas en stock, CRU propose lors de l'enlèvement, dans la mesure du possible, une alternative que le Client est libre de refuser à ce moment. La vente n'est effective que lorsque le Client enlève les articles et les paie à la caisse du point d'enlèvement. Étant donné que le Client réserve les articles et ne les achète qu'après avoir pu les examiner au point d'enlèvement du Vendeur, il ne s'agit pas d'une vente à distance. Le Client qui agit en tant que consommateur n'a dès lors pas non plus de droit de rétractation. Le Client marque son accord avec les données renseignées sur le ticket de caisse lorsqu'il emporte les articles. CRU ne peut pas être tenu pour responsable des conséquences de la pourriture, d'une diminution ou d'écart de qualité de la marchandise en cas d'enlèvement tardif. Les réservations qui ne sont pas enlevées, sans notification en temps utile, peuvent être facturées et faire l'objet d'une facturation distincte.

Le Client qui a effectué une réservation l'enlève personnellement, ou la fait enlever par un représentant majeur. CRU est en droit de considérer la personne se présentant à l'heure convenue avec le Client et faisant mention du nom du Client comme étant mandatée par le Client pour l'enlèvement de la réservation et le paiement du solde.

La bière et le vin ne peuvent être remis à des mineurs de moins de 16 ans. Les autres boissons alcoolisées ne peuvent être remises qu'à des personnes majeures. En cas de doute quant à l'âge de la personne qui réceptionne les marchandises, il ne pourra être procédé à la remise de boissons alcoolisées (lesquelles seront retirées de la réservation), à moins qu'il ne puisse être démontré de manière irréfutable que la personne en question a bien atteint l'âge minimum légalement requis.

4.6. **Frais de service** : Les frais de service applicables sont clairement renseignés au moment où la réservation est effectuée.

4.7. **Vidanges lors de l'enlèvement** : Il n'est pas possible de restituer des vidanges à CRU lors de l'enlèvement d'articles réservés.

4.8. **Paiement lors de l'enlèvement** : Le Client paie lors de l'enlèvement. Le paiement à l'enlèvement peut se faire par Bancontact, au moyen d'une carte de crédit ou de chèques-repas électroniques ou en espèces.

Si le Client ne peut pas s'acquitter du montant dû (solde insuffisant, absence de mode de paiement électronique...), les articles ne lui sont pas remis. Tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des produits réservés, peuvent être répercutés sur le Client.

4.9. **Annulation/modification de la réservation par le Client** : Une réservation peut être annulée par le Client au plus tard 48 heures avant le jour de l'enlèvement. Pour ce faire, le Client prend contact avec son marché CRU. La date de livraison et/ou la plage horaire souhaitées peuvent également être modifiées dans les mêmes conditions. Au terme de cette période, plus aucune annulation ni modification n'est possible et le Client devra assumer tous les frais liés à la réservation.

4.10. **Absence à l'enlèvement** : Si le Client n'est pas présent au moment convenu pour l'enlèvement des articles réservés, il est d'abord contacté par téléphone.

● Si le Client n'est pas joignable, la réservation est annulée. Tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles réservés, peuvent être répercutés sur le Client.

● Si le Client est joignable par téléphone et indique pouvoir encore enlever les articles dans un court laps de temps, ceux-ci demeurent disponibles pour enlèvement par le Client. Si le Client indique ne plus pouvoir enlever les articles, la réservation est annulée et tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles réservés, peuvent être répercutés sur le Client.

4.11. **Force majeure** : En cas de force majeure (conditions météorologiques extrêmes, accident...), CRU ne peut être tenu responsable de la collecte et de la mise à disposition tardives des articles à enlever par le Client. CRU met tout en œuvre pour informer le Client au plus vite d'une réservation devenue éventuellement impossible à collecter et à préparer. Il en va de même pour le Client en cas d'absence à l'enlèvement à la suite d'une force majeure.

5. Commande avec livraison à domicile

5.1. **Passer une commande** : Lorsque le Client choisit de se faire livrer à domicile les articles qu'il a sélectionnés, il passe une commande avec obligation de paiement prenant effet au moment où CRU confirme la commande. Il s'agit dès lors d'une vente à distance. [Pour de plus amples informations concernant le droit de rétractation pour le Client agissant en qualité de consommateur, voir ci-après.] Une commande doit être passée au plus tard à 12h la veille du jour de livraison.

5.2. **Frais de service** : Outre le solde des articles commandés, une commande fait l'objet de frais de livraison. Ces frais sont clairement communiqués au Client avant qu'il transmette la commande.

5.3. **Livraison** : Le Client choisit un moment de livraison conformément aux possibilités prévues à cet effet (à consulter sur CRU.be). Les livraisons ne peuvent avoir lieu que dans la région entrant en ligne de compte dans ce cadre.

La livraison est toujours effectuée au niveau de la rue, près de la porte d'entrée. Le livreur n'entre pas dans le bâtiment.

CRU est en droit de considérer la personne présente au moment de la livraison comme étant mandatée par le Client pour la réception de la commande et le paiement du solde.

La bière et le vin ne peuvent être remis à des mineurs de moins de 16 ans. Les autres boissons alcoolisées ne peuvent être remises qu'à des personnes majeures. En cas de doute de la part du livreur quant à l'âge de la personne qui réceptionne les marchandises, il ne pourra être procédé à la remise de boissons alcoolisées (lesquelles seront retirées de la commande), à moins qu'il ne puisse être démontré de manière irréfutable que la personne en question a bien atteint l'âge minimum légalement requis.

5.4. **Vidanges lors de livraisons à domicile** : Il n'est pas possible de restituer des vidanges à CRU par l'intermédiaire du livreur.

5.5. **Paiement en cas de livraison à domicile** : Le paiement doit être effectué par le Client au plus tard au moment de la livraison, conformément aux instructions qu'il a reçues par e-mail ou à la livraison. Un paiement ne peut être libératoire que s'il est acquitté selon les instructions de CRU. Le Client s'assure que le compte lié au mode de paiement qu'il utilise dispose toujours d'un solde suffisant pour que la transaction de paiement dans le cadre de l'utilisation du service puisse avoir lieu sans problème. Lors du paiement, un Client ne peut pas utiliser de bons de réduction, de vouchers, etc. En l'absence du paiement d'une commande, CRU est en droit de prendre des mesures telles que : rendre impossible d'effectuer une nouvelle commande. Tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles commandés, peuvent être répercutés sur le Client.

Le ticket de caisse fait office de preuve d'achat. Une preuve de paiement et/ou facture peuvent être obtenues sur demande.

5.6. **Absence lors de la livraison** : Si le Client n'est pas présent au moment convenu pour réceptionner les articles, il est d'abord contacté par téléphone.

● Si le Client n'est pas joignable, le livreur repart avec la commande. Tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des articles commandés, peuvent être répercutés sur le Client.

● Si le Client est joignable par téléphone lors de la première présentation de la commande et indique pouvoir être présent dans les 5 minutes, le livreur attend l'arrivée du Client à l'adresse convenue pendant maximum 5 minutes. En cas de retard ou si le Client indique ne pas pouvoir être présent dans les 5 minutes, le livreur repart avec la commande et tous les frais liés au service fourni, en ce compris le solde des produits commandés, peuvent être répercutés sur le Client.

5.7. **Force majeure** : CRU ne peut être tenu responsable en cas de retard ou de défaut de livraison faisant suite à un cas de force majeure (conditions météorologiques extrêmes, accident...). CRU met tout en œuvre pour en informer le Client au plus vite. Il en va de même pour le Client en cas d'absence à l'heure convenue dans le cadre d'une livraison à domicile pour cause de force majeure.

5.8. **Annulation/modification de la commande par le Client** : La commande peut être annulée par le Client jusqu'à 12h la veille du jour de livraison. Pour ce faire, le Client prend contact avec le marché CRU. La date de livraison et/ou la plage horaire souhaitées peuvent également être modifiées dans les mêmes conditions. Au terme de cette période, plus aucune annulation ni modification n'est possible et le Client devra assumer tous les frais liés à la commande avec livraison à domicile.

5.9. Droit de rétractation en cas de commande :

a) **Principe** : Lorsque le Client qui agit en tant que consommateur (à des fins privées) commande un article et le fait livrer à son domicile, il bénéficie d'un délai de réflexion de 14 jours calendrier après la livraison de l'article. Ce délai de 14 jours calendrier permet au Client d'évaluer l'article acheté comme il le ferait en magasin, en l'examinant et en l'inspectant. Pendant cette période, le Client doit manipuler l'article acheté avec le soin nécessaire. Il ne peut donc déballer la marchandise que dans la mesure où cela est nécessaire pour exercer son droit d'inspection et d'essai.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe CRU de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, par téléphone ou par e-mail). La décision de rétractation peut également être notifiée auprès du livreur à l'occasion d'une livraison ultérieure effectuée pendant le délai de rétractation. Et ce, toujours sur présentation de la preuve d'achat.

Le droit de rétractation peut également s'exercer au moyen du formulaire mis à la disposition du Client. L'utilisation de ce formulaire n'est toutefois pas obligatoire.

b) **Exceptions** : Dans certains cas, la loi stipule qu'un **délai de rétractation ne doit pas être prévu** (article VI.53 CDE).

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux articles suivants, entre autres :

● Les articles qui pourrissent rapidement ou dont la durée de conservation est limitée ;

● Les articles ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène lorsqu'ils ont été descellés.

c) **Restitution en cas de rétractation** : Le Client dispose de 14 jours calendrier, à compter du jour suivant la livraison de l'article, pour le restituer par le biais du marché CRU. En cas de rétractation, les frais liés au retour d'un article sont à charge du Client.

Le Client remplace l'article dans son emballage d'origine, éventuellement déjà ouvert.

Lorsque, après ouverture lors de la première réception, l'emballage d'origine n'offre plus une protection suffisante pour être réutilisé lors du retour, le Client veille à prévoir un emballage supplémentaire pour l'article afin de prévenir tout dommage au produit pendant le transport. Toutefois, l'emballage d'origine, ainsi que ses différents éléments, doivent toujours être restitués.

CRU remboursera le Client en cas de rétractation correcte, après réception et contrôle de l'article.

6. Garantie

6.1. **Garantie légale** : Toute réclamation pour défaut de conformité doit être communiquée immédiatement à CRU. En ce qui concerne les produits frais et surgelés, les réclamations doivent être notifiées au moment de l'enlèvement ou de la livraison. Le Client (particulier) bénéficie de la garantie légale de deux ans à compter de la livraison en cas de défauts de conformité. Cette garantie couvre la réparation ou le remplacement du produit défectueux. Si la réparation ou le remplacement s'avère cependant être impossible, disproportionné pour CRU ou à l'origine de graves désagréments pour le Client, CRU s'engage à accorder au Client une réduction de prix appropriée ou, en cas de non-conformité majeure, à dissoudre le contrat d'achat et à rembourser intégralement l'article, moyennant sa restitution par le Client. Le Client qui effectue ses achats à des fins professionnelles est soumis à la garantie de droit commun.

6.2. **Exclusions** : La garantie légale ne s'appliquera pas en cas de non-conformité résultant d'un accident, d'une aggravation de l'état par négligence, d'une chute, d'une utilisation de l'article contraire à la finalité et à l'usage pour lesquels il a été conçu, du non-respect des instructions d'utilisation ou du mode d'emploi, d'adaptations ou de modifications apportées à l'article, d'une utilisation brutale, d'une mauvaise conservation ou d'une utilisation anormale, incorrecte ou inappropriée. La garantie exclut également l'usure normale. La garantie n'est en outre pas accordée après une intervention par un tiers qui n'a pas été désigné par CRU. Avant l'utilisation, le Client doit toujours lire attentivement le mode d'emploi.

7. Ateliers CRU

7.1. **Services et offre** : CRU propose aux membres CRU particuliers des ateliers, éventuellement organisés en collaboration avec des partenaires externes. La participation aux ateliers proposés se fait uniquement aux lieux et au moment prévus par CRU. Ils ne sont pas proposés à d'autres lieux ou horaires. Les illustrations qui figurent dans les communications relatives à l'offre d'ateliers, par exemple sur les sites web, dans les brochures, les dépliants, sont présentées à titre purement illustratif et décoratif et peuvent contenir des éléments qui ne sont pas compris dans le prix ou qui diffèrent de l'atelier. CRU n'est en aucun cas responsable d'erreurs matérielles, de coquilles ou d'erreurs d'impression relatives aux offres. CRU s'engage toujours à (faire) organiser/composer les ateliers avec le plus grand soin.

7.2. **Inscription** : Les inscriptions peuvent se faire en ligne au moyen du profil CRU du membre ou dans l'un des marchés CRU. Un membre CRU particulier peut s'inscrire et éventuellement inscrire un nombre limité de membres de sa famille ou d'amis à un atelier dans la limite des places disponibles. Le membre CRU qui procède à l'inscription a la responsabilité d'informer les

membres de sa famille et/ou amis qu'il a éventuellement inscrits de l'existence des présentes Conditions générales avant de les inscrire.

7.3. **Prix et paiement** : Le prix est clairement mentionné dans l'offre et sauf indication contraire explicite, il s'entend par participant inscrit. Le paiement se fait avant le début de l'atelier. En cas de paiement en espèces, le montant sera arrondi conformément et par analogie avec les articles VI. 7/1 et suivants du Code de droit économique. Les prix se réfèrent exclusivement à l'atelier tel qu'il est décrit textuellement. Tous les prix s'entendent TVA comprise. En cas de défaut de paiement intégral ou partiel par le membre CRU, quel qu'en soit le motif, le montant impayé à la date d'échéance de la facture y afférente sera, sans mise en demeure et de plein droit, augmenté d'un intérêt de retard de 10 % l'an sur le montant impayé, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 10 % du susdit montant, avec un minimum de 25 euros par facture, à titre de dédommagement des frais administratifs causés.

7.4. **Déroulement des événements et responsabilité** : Durant l'événement, il est attendu de chaque participant, accompagnateur, instructeur et de toutes les personnes présentes, qu'ils se montrent respectueux à l'égard des autres personnes et de CRU. Si l'on constate qu'une personne présente se rend coupable de vol, provoque des dommages intentionnels à d'autres personnes ou à des biens, ou se comporte de façon incorrecte, CRU se réserve le droit d'exclure ce participant de l'atelier. Si nécessaire, la police et/ou tout autre service sera appelé afin de procéder aux constatations nécessaires. Tout dommage causé par un participant sera remboursé à CRU à la première demande.

Sauf si une législation contraignante le prévoit, CRU ne peut être tenu responsable des accidents ou dommages éventuels causés au membre CRU (ou à un participant inscrit par le membre CRU) alors qu'il assistait à un atelier/un cours/une conférence. Lors de l'utilisation de matériel ou de la consommation d'aliments et/ou de boissons, il appartient au membre CRU (ou au participant inscrit par le membre CRU) de s'informer de la composition et/ou de la présence d'ingrédients auxquels il pourrait être allergique. Si cela s'avère nécessaire, notamment pour des raisons de santé, il appartient au membre CRU (ou au participant inscrit par le membre CRU) de s'abstenir de consommer ou d'utiliser les produits proposés.

Lors des ateliers où des boissons alcoolisées sont servies, il est de la responsabilité du participant de veiller à ne pas en consommer de manière excessive. Le participant juge en son âme et conscience s'il est légalement autorisé, le cas échéant, à conduire un véhicule. En cas de constatation d'ivresse d'un participant, CRU a le droit d'en informer au besoin les services compétents afin de procéder aux constatations nécessaires.

Lors des événements culinaires ou de dégustations, les participants ont la possibilité d'emporter les restes éventuels. Toute personne qui emporte des restes le fait à ses risques. CRU ne peut en aucun cas être tenu responsable de la conservation et du transport de ces restes, pas davantage que des dommages susceptibles d'en découler.

CRU peut à tout moment s'adresser au membre CRU pour les dommages causés par un acte ou une omission du membre CRU ou d'un participant inscrit par ses soins à l'atelier.

7.5. **Non-application du droit de rétractation** : Dans la mesure où un atelier se déroule toujours à une heure préalablement déterminée, le membre CRU particulier (consommateur) ne dispose pas, conformément aux dispositions légales, d'un droit de rétractation dans le cadre d'un enregistrement en ligne.

7.6. **Annulation de l'inscription par le membre CRU** : Une inscription peut toujours être annulée gratuitement jusqu'à 7 jours calendrier avant le début de l'atelier. Pour ce faire, le membre CRU prend contact avec le marché CRU où l'événement se déroule. Si l'annulation intervient après cette date, ou si le membre CRU et/ou le(s) participant(s) co-inscrit(s) ne se présente(nt) pas sans annulation, le montant de l'inscription est dû.

7.7. **Refus ou annulation d'une inscription par CRU** : CRU se réserve le droit d'annuler des ateliers planifiés, sans être tenu à une quelconque indemnisation. Le membre CRU en est immédiatement informé par téléphone ou par e-mail.

8. Questions ou plaintes

Pour toute question ou plainte, le Client peut toujours s'adresser à l'un des marchés CRU et/ou au Service clientèle dans un premier temps.

Si la solution proposée par le Service clientèle ne satisfait pas le Client, celui-ci peut contacter le Service de Médiation pour le Consommateur (<https://mediationconsommateur.be/>). Si aucune conciliation ne s'avère possible, le litige est alors porté devant les tribunaux belges compétents et soumis au droit belge. Si le Client n'est pas domicilié en Belgique, il peut également contacter le Service clientèle dans un premier temps. Si aucune solution n'est trouvée par ce biais, le Client peut alors s'adresser, pour ses achats en ligne, à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (<http://ec.europa.eu/odr>) dans sa propre langue.

9. Dispositions générales

9.1. **Protection des données à caractère personnel** : La prestation des services décrits dans les présentes Conditions générales requiert la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client. La protection de ces données est extrêmement importante pour CRU. Dès lors, CRU s'efforce de les protéger au mieux et de toujours garantir les droits du Client lors de l'utilisation de ces données, conformément aux règles applicables en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel. CRU traite les données à caractère personnel du Client pour les finalités et les motifs juridiques décrits dans la Déclaration de confidentialité CRU, qui peut être consultée en ligne sur [cette page](#). Des modifications sont susceptibles d'y être apportées de temps à autre. Le Client s'engage à informer CRU en temps opportun de toute modification concernant ses données habituelles : e-mail, identification et adresse, afin de permettre à CRU de fournir un service correct.

9.2. **10. Validité et modification des Conditions** : Si l'une des dispositions des Conditions générales CRU s'avérait nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueront à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé dans les Conditions générales CRU par la disposition nulle, non valable, non contraignante ou illégale sera compensé, conformément à la législation en vigueur, par l'application d'une disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique original des Conditions.

Le fait que CRU omette d'exiger la stricte application d'une ou de plusieurs disposition(s) des présentes Conditions ne peut pas être considéré comme une renonciation tacite aux droits dont elle jouit et ne l'empêche pas d'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions.

9.3. CRU se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions générales. En cas de modifications, CRU en informera immédiatement le Client. Les Conditions générales qui étaient d'application au moment de la conclusion du contrat restent toutefois d'application pour les contrats en cours. Tout achat ou inscription ultérieure à une modification des Conditions générales CRU implique la prise de connaissance et l'acceptation des nouvelles Conditions générales d'application à ce moment.

v0202001080

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de CRU

PUUR S.A.

Edingensesteenweg 196, 1500 HAL

TVA BE 0544.328.861, RPM Bruxelles

info@cru.be

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous :

.....
.

Commandé le (*)/reçu le (*)

.....

Nom :.....

.....
.

Adresse :.....

.....
.

Signature

Date/...../.....

.....
.

(*) Biffer la mention inutile.

Conditions générales CRU Professionals

10. Identité du vendeur/prestataire de services

CRU	PUUR S.A. Dont le siège social est établi à 1500 Hal, Edingensesteenweg 196 TVA BE 0544.328.861, RPM Bruxelles
Marchés CRU	Les divers établissements dans lesquels CRU preste ses services. Vous pouvez consulter un aperçu actualisé des marchés CRU sur le site www.cru.be ou sur demande auprès du Service clientèle.
Service clientèle	Le Service clientèle de CRU est joignable par e-mail via info@cru.be ou par courrier à l'adresse Edingensesteenweg 196, 1500 Hal. Le Client peut contacter directement son marché CRU par téléphone. Plus d'infos sur www.cru.be .

11. Définitions

Client Toute personne physique ou morale agissant dans le cadre de ses activités professionnelles et/ou ayant acheté un produit qui n'est pas principalement destiné à des fins privées (tout non-consommateur). À cet égard, le terme Client peut également désigner le représentant ou la personne de contact.

CRU se réserve le droit de demander au Client les documents justificatifs nécessaires afin de vérifier s'il agit bien en tant que Client au sens qui lui est donné dans les présentes Conditions. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit ainsi que de la manière dont il les fournit et devra rembourser à CRU l'intégralité des frais engagés en raison de la fourniture tardive, incorrecte ou incomplète de ces informations.

Membre CRU Un Client qui s'est enregistré en ligne ou dans un marché CRU.

12. Champ d'application et objectif

Les Conditions générales CRU Professionals (ci-après également : « les Conditions ») régissent la relation entre le Client et CRU. En demandant la création d'un profil CRU, en effectuant une réservation, une commande et/ou un achat chez CRU, le Client prend connaissance des présentes Conditions et accepte également leur application.

Si le Client n'accepte pas/plus l'application d'une ou de plusieurs dispositions des Conditions générales CRU Professionals, il ne peut pas/plus avoir recours aux services proposés par CRU.

L'acceptation des présentes Conditions implique également la renonciation par le Client à l'application de ses propres conditions générales ou particulières (d'achat), sauf convention contraire entre CRU et le Client.

13. Affiliation CRU

Demande d'enregistrement en tant que membre CRU : L'enregistrement en tant que membre CRU est entièrement gratuit et peut se faire en ligne sur le site web de CRU ou hors ligne dans l'un des marchés CRU. CRU décide seul de l'acceptation de la demande, sans devoir se justifier en aucune façon. Un seul profil CRU (et par conséquent un seul exemplaire des moyens d'identification qui s'y rapportent) est accordé par particulier ou représentant d'une entreprise. Le profil CRU et ses moyens d'identification sont à tout moment la propriété de CRU. Le contrat qui voit le jour entre CRU et le Client au moyen d'un enregistrement correct et accepté, en ligne ou dans un marché CRU, a une durée indéterminée.

Avantages : Par l'utilisation d'un des moyens d'identification du profil CRU, les membres CRU peuvent bénéficier automatiquement et immédiatement de tous les avantages spécifiques associés à l'utilisation du profil CRU dans les marchés CRU. CRU détermine seul les avantages liés au profil CRU, ainsi que les conditions y afférentes, en ce compris la nature, l'ampleur, la durée, les marchés CRU participants, le groupe-cible, etc. Les avantages liés à l'utilisation du profil CRU ne sont pas cumulables avec d'autres avantages, ils ne peuvent être cédés, échangés contre des espèces et ne sont en aucun cas applicables rétroactivement, sauf mention contraire explicite. Les avantages auxquels le membre CRU a droit doivent toujours être utilisés dans le délai imparti.

Utilisation du profil CRU : Le Client est seul responsable de l'utilisation correcte de son profil CRU. Il garantira intégralement CRU de tout dommage et de tous les frais découlant de la communication de données erronées ou incomplètes lors de la demande ou la gestion du profil CRU ou d'une utilisation erronée du profil CRU.

Suppression du profil CRU par le Client : Le Client peut à tout moment supprimer son profil CRU, gratuitement et sans justification. Pour ce faire, il lui suffit d'en informer le Service clientèle par écrit. Dans ce cas, la date de la suppression est celle de la réception de la communication par CRU. La suppression du profil CRU implique que le Client ne peut plus utiliser ce profil (et les moyens d'identification qui s'y rapportent) grâce auquel il jouit ou bénéficie des avantages et fonctionnalités associés au profil CRU.

Perte, vol ou utilisation abusive : Toute perte, tout vol ou suspicion d'utilisation abusive (d'un moyen d'identification) du profil CRU doit immédiatement être communiqué par le Client à CRU, par le biais du Service clientèle ou dans un marché CRU. CRU ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol d'un moyen d'identification du profil CRU, par exemple la carte CRU, ni des dommages découlant de l'utilisation ou d'un abus du profil CRU, que ce soit par l'utilisation des moyens d'identification ou non. CRU ne peut davantage être tenu responsable du fait qu'en conséquence d'une perte, d'un vol, d'un blocage ou d'une situation similaire, le Client ne puisse plus bénéficier d'un avantage déterminé ou seulement partiellement.

Suppression du profil CRU par CRU : CRU a le droit d'interrompre à tout moment le fonctionnement d'un profil CRU sans en informer préalablement le Client. C'est notamment le cas lorsqu'il y a une (présomption d') utilisation abusive, un acte frauduleux ou toute autre utilisation non autorisée du profil CRU concerné. Dans ce cas, CRU a également le droit de récupérer les avantages attribués, sans préjudice de tout autre droit dont il dispose en vertu des

présentes Conditions ou de la loi. CRU peut également bloquer un moyen d'identification du profil CRU sans en informer préalablement le Client, lorsqu'il l'estime utile pour la sécurité du système ou pour protéger les intérêts financiers de CRU, par exemple si la carte CRU est oubliée dans un point de vente, en cas de perte ou de vol ou en l'absence d'activité pendant deux ans à l'aide du moyen d'identification. La suppression du profil CRU par CRU ne peut en aucun cas générer un droit d'indemnisation au profit du Client.

Remplacement des moyens d'identification : CRU peut à tout moment remplacer la carte CRU, moyennant une demande motivée du Client (par exemple dysfonctionnement, carte endommagée), par une nouvelle carte, avec l'octroi d'un nouveau code QR ou la création d'un nouveau login CRU remplaçant les précédents.

Ticket de caisse numérique : Les membres CRU peuvent opter pour un ticket de caisse numérique. Le ticket de caisse est envoyé au membre CRU par e-mail, après ses achats. Le ticket de caisse numérique est considéré comme un ticket de caisse valable.

14. Commandes et livraisons

Assortiment : L'assortiment mis à disposition est valable jusqu'à épuisement des stocks et peut à tout moment être modifié par CRU. L'assortiment est destiné à la vente et/ou à la livraison en Belgique. Les images figurant dans le magasin, sur le site web, dans les newsletters, dépliants et autres supports imprimés ont un but illustratif et peuvent comporter des éléments n'appartenant pas aux articles proposés à la vente et/ou n'étant pas compris dans le prix de vente indiqué. Cela est cependant précisé dans la description du produit proposé. En cas de doute ou d'éventuelle ambiguïté, le Client s'adresse à CRU pour s'informer correctement. CRU n'est pas responsable d'erreurs matérielles, de coquilles ou d'erreurs d'impression d'une offre.

Prix : Tous les prix s'entendent TVA comprise dans les marchés CRU. Les promotions et réductions ne sont valables que dans les conditions prescrites et ne s'appliquent pas automatiquement aux commandes ultérieures. La facture mentionne clairement les taux de TVA applicables aux différents produits. Les frais supplémentaires éventuels seront toujours mentionnés explicitement. Les augmentations de prix faisant suite à des variations des taux de change, à des modifications de taxes, de charges sociales et de mesures légales, à un réapprovisionnement ou à d'autres frais raisonnablement nécessaires, survenant après l'offre mais avant la livraison, sont à la charge du Client. Sauf convention contraire, les frais de transport en cas de livraison seront facturés séparément.

Commandes : Toute commande passée par un Client n'est définitive qu'après confirmation par CRU.

Annulation de la commande par le Client : En cas d'annulation de la commande par le Client, celui-ci devra payer à CRU une indemnité égale à 20 % du montant total de la commande, avec un minimum de 25 EUR, majorée d'une indemnité pour les produits devenus invendables, calculée sur la base des prix de vente.

Annulation de la commande par CRU : CRU est en droit de refuser des commandes, en tout ou en partie, en cas de rupture de stock, de force majeure, de suspicion d'abus ou de fraude de la part du Client.

Livraison : Les délais de livraison ne sont pas contraignants. CRU est à tout moment en droit de modifier les délais de livraison ou d'effectuer les livraisons en plusieurs parties et de facturer ces parties séparément. Un retard de livraison ne donne en aucun cas le droit au Client d'annuler la commande ni de réclamer le paiement d'une indemnité. À la réception des produits, le Client est tenu de s'assurer qu'ils sont complets en bon état. Les vices apparents seront considérés comme acceptés au moment de la livraison/de la remise. Toute réclamation éventuelle concernant le service fourni ou l'état des biens fournis en termes de vices cachés doit être signalée à CRU au plus tard le premier jour ouvrable suivant l'achat, sous peine de déchéance de tout droit. Dans le cas de produits surgelés et réfrigérés, cela doit être signalé au moment de la livraison/remise.

Paiement : CRU se réserve le droit à tout moment de demander un paiement anticipé total ou partiel sans devoir en indiquer la raison. En cas de paiement en espèces, le montant sera arrondi par analogie avec les articles VI. 7/a et suivants du Code de droit économique.

Sauf disposition contraire ou convention expresse, les factures sont payables à la date d'échéance indiquée sur la facture. CRU est en droit de facturer des livraisons partielles.

Au comptant : Les factures sont payables au comptant au siège social susmentionné et sans escompte, sauf convention contraire.

Chèques-cadeaux/bons de valeur : Sauf mention contraire explicite, les chèques-cadeaux et bons de valeur émis par CRU sont valables un an et ne peuvent pas être échangés contre des espèces.

Objection : Toute objection concernant la facture établie doit être formulée dans les 5 jours calendrier suivant la livraison ou après la date de la facture par lettre recommandée avec justification. En l'absence d'objection dans le délai imparti, la facture sera considérée comme acceptée.

Non-paiement : En cas de non-paiement total ou partiel du montant dû à l'échéance, un intérêt de 10 % par an sera dû de plein droit et sans mise en demeure sur le montant impayé. En outre, le Client sera redevable, également de plein droit et sans mise en demeure, d'une indemnité forfaitaire de 10 % sur le montant de la facture, avec un minimum de 25 EUR par facture. Les frais et honoraires de l'avocat de CRU dans le cadre de la demande de recouvrement et du recouvrement de la facture impayée sont à la charge du Client. CRU se réserve le droit, au premier défaut de paiement, d'exiger le paiement de toute facture non échue adressée au Client et ce, dans les conditions précitées. CRU se réserve également le droit d'appliquer la compensation dans les limites des possibilités prévues par la loi. En outre, CRU est en droit de suspendre ses obligations futures en cas de non-paiement total ou partiel. Il en va de même s'il existe des raisons fondées de craindre que le Client ne puisse pas remplir/ne remplisse pas les obligations qui lui incombent en vertu du contrat.

Réserve de propriété : Les marchandises livrées demeurent la propriété de CRU jusqu'au paiement intégral du prix de vente en principal, intérêts et frais. Tout risque de détérioration ou de perte des marchandises est à la charge du client. Jusqu'au paiement intégral, le Client est tenu, s'il devait être déclaré en état de faillite ou si une saisie de ses biens devait être déclarée, d'en informer immédiatement CRU et d'informer le curateur ou l'huissier saisissant les biens que ceux-ci sont la propriété de CRU. Le Client s'engage - le cas échéant pour le compte d'un tiers acheteur ou détenteur - à communiquer, à la première demande de CRU, le lieu où se trouvent les marchandises et à les remettre à la disposition de CRU à ses propres frais et risques. Pour autant que nécessaire, un mandat de reprise irrévocable ainsi qu'un mandat lui permettant d'accéder aux locaux nécessaires à cette fin sont accordés à CRU. En cas de retard de paiement ou de non-paiement, le vendeur peut récupérer à tout moment les marchandises livrées. En cas de revente de la marchandise par le Client, le vendeur a le droit de réclamer le prix d'achat ou d'introduire une action en paiement du prix d'achat et ce, que l'acheteur ait déjà traité ou mélangé ou non les marchandises livrées.

Retours : Les marchandises ne peuvent être retournées qu'aux risques du Client, après accord écrit préalable de CRU. Les marchandises ainsi que tous les accessoires doivent être retournés dans leur emballage d'origine, non ouvert et non endommagé, afin d'en permettre la revente. Le Client accepte que les marchandises retournées sans l'accord de CRU puissent être détruites sans préavis. Les frais y afférents sont à la charge du Client.

Preuve : Le Client accepte que les communications et les sauvegardes électroniques puissent servir de preuves.

Responsabilité : CRU n'est pas responsable des dommages (en partie) causés par la victime, ni des dommages indirects tels que le manque à gagner, la perte de revenus et la perte d'une chance (liste non exhaustive) découlant du contrat.

Dans tous les cas où la responsabilité de CRU serait tout de même engagée, sa responsabilité maximale sera limitée au remboursement du prix de la partie non conforme de la prestation.

15. Dispositions générales

Réclamations : Pour toute réclamation, le Client peut contacter le Service clientèle dans un premier temps. En cas de litige, les parties conviennent de discuter du litige et de tenter, avant toute chose, de régler tout ou partie du litige à l'amiable. Le droit belge s'applique, à l'exception des dispositions du droit international privé en matière de droit applicable et de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises. Seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents pour connaître de tout litige éventuel.

Validité et modification des Conditions : Si l'une des dispositions des présentes Conditions CRU s'avérait nulle, non valable, non contraignante ou illégale, les autres dispositions continueront à produire leur plein effet. Le vide ainsi laissé dans les Conditions de facturation CRU par la disposition nulle, non valable, non contraignante ou illégale sera compensé, conformément à la législation en vigueur, par l'application d'une disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique original des Conditions.

Le fait que CRU omette d'exiger la stricte application d'une ou de plusieurs dispositions des présentes Conditions ne peut pas être considéré comme une renonciation tacite aux droits dont elle jouit et ne l'empêche pas d'exiger ultérieurement le respect strict de ces dispositions.

CRU se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions. Toute commande, réservation ou émission d'une nouvelle facture ultérieure à une modification des Conditions implique l'acceptation par le Client des Conditions modifiées.

Protection de la vie privée et des données à caractère personnel : L'établissement et l'émission de la facture ainsi que l'exercice des droits et obligations décrits dans les présentes Conditions nécessitent la collecte et le traitement des données à caractère personnel du Client ou de son représentant/sa personne de contact. La protection des données à caractère personnel du Client, de son représentant ou de sa personne de contact revêt une importance capitale pour CRU. Dès lors, CRU s'efforce de les protéger au mieux et de toujours garantir les droits du Client, de son représentant ou de sa personne de contact lors de l'utilisation de ces données, conformément aux règles applicables en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel. CRU traite les données à caractère personnel du Client, de son représentant ou de sa personne de contact pour les finalités et les motifs juridiques décrits dans la Déclaration de confidentialité CRU. Cette déclaration peut être consultée en ligne ou obtenue sur demande auprès du Service clientèle ou dans les marchés CRU. Des modifications sont susceptibles d'y être apportées de temps à autre. Le Client, son représentant ou sa personne de contact s'engage à informer CRU en temps opportun de toute modification concernant ses données habituelles : e-mail, identification et adresse, afin de permettre à CRU de fournir un service correct.

