CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ACME SHOP · Version intégrale · Vente réservée aux professionnels

ARTICLE 1 — IDENTIFICATION DU VENDEUR

Le site www.acme.shop est exploité sous l'enseigne commerciale ACME SHOP par ACME SRL – Accessories & Consumables for Medicine & Esthetics, Chaussée d'Alsemberg 842, 1180 Uccle, Belgique. Numéro d'entreprise / TVA : BE 0668.712.753. Téléphone : +32 (0)2 374 03 39 ; e-mail : contact@acme.shop ; WhatsApp Belgique : +32 (0)495 19 62 09 ; WhatsApp France : +33 (0)6 13 82 06 97. Ci-après « ACME SHOP » ou « le Vendeur ».

ARTICLE 2 — CHAMP D'APPLICATION ET ACCEPTATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les ventes de produits réalisées par ACME SHOP auprès de clients professionnels. ACME SHOP est exclusivement destiné aux professionnels des secteurs de la santé, de la beauté, de l'esthétique ou des soins de la peau.

Toute commande implique la prise de connaissance et l'acceptation des CGV, mises à disposition du Client avant validation de son achat. Les conditions particulières expressément acceptées par écrit par ACME SHOP prévalent en cas de contradiction. ACME SHOP peut modifier ses CGV ; celles applicables à une commande sont celles portées à la connaissance du Client et acceptées lors de sa validation.

ARTICLE 3 — ACCÈS PROFESSIONNEL ET CRÉATION DE COMPTE

La consultation du catalogue est libre, mais l'accès aux prix et aux commandes est réservé aux titulaires d'un compte professionnel validé. Lors de l'inscription, le demandeur communique les renseignements nécessaires à son identification. ACME SHOP vérifie individuellement la cohérence de l'activité déclarée avec ses secteurs professionnels.

Un numéro d'entreprise ou de TVA ou d'autres renseignements peuvent être demandés lorsque les informations disponibles ne suffisent pas. ACME SHOP peut refuser l'inscription si les conditions d'accès ne sont pas remplies ou si les justificatifs nécessaires ne sont pas fournis. Le Client garantit l'exactitude des informations et préserve la confidentialité de ses identifiants.

ARTICLE 4 — PRODUITS ET INFORMATIONS COMMERCIALES

ACME SHOP commercialise notamment des cosmétiques professionnels, sérums, produits de soin, accessoires et consommables pour technologies esthétiques. Les caractéristiques essentielles figurent sur les fiches produits. Les photographies sont illustratives ; en cas de différence significative, les caractéristiques contractuelles annoncées prévalent, sans préjudice des droits du Client en cas de non-conformité.

Les produits doivent être utilisés conformément à leurs indications, précautions d'emploi et conditions de conservation. Les accessoires et consommables destinés aux technologies esthétiques requièrent les compétences et formations appropriées. En cas de doute sur l'utilisation ou la compatibilité avec un appareil, le Client est invité à contacter ACME SHOP avant achat.

ARTICLE 5 — PRIX ET FISCALITÉ

Les prix sont exprimés en euros et comprennent les taxes applicables selon la situation fiscale du Client et la destination des marchandises. Une exonération de TVA peut être appliquée aux livraisons intracommunautaires lorsque les conditions légales sont réunies, notamment la vérification d'un numéro de TVA valide sur VIES. À défaut, la TVA est déterminée conformément aux règles fiscales applicables à la transaction.
Les exportations hors du territoire TVA de l'Union européenne peuvent bénéficier d'une exonération de TVA belge, sous réserve des conditions légales et de la preuve d'exportation. Le total facturé par ACME SHOP, taxes et frais de livraison éventuels compris, est communiqué avant validation. Les droits et taxes d'importation à destination sont régis par l'article 10. Les tarifs peuvent évoluer sans effet rétroactif sur les commandes acceptées ; les devis précisent leur validité.

ARTICLE 6 — COMMANDES ET FORMATION DU CONTRAT

Les commandes sont passées sur www.acme.shop depuis un compte validé, ou peuvent être acceptées par téléphone, e-mail ou WhatsApp. Le Client vérifie références, quantités, coordonnées et livraison avant validation. Une confirmation électronique ou écrite identifie les éléments essentiels de la commande.
Une commande validée ne peut être modifiée ou annulée directement depuis l'espace client. Toute demande doit être adressée rapidement au service client. ACME SHOP l'examine selon l'état de préparation, d'expédition et les engagements fournisseurs. Les produits déjà expédiés relèvent des dispositions relatives aux retours.

ARTICLE 7 — MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements acceptés sont Bancontact, Visa, Mastercard, PayPal et virement bancaire. Sauf accord écrit particulier, la commande est intégralement payable avant expédition. En cas de virement, l'expédition intervient normalement après crédit effectif des fonds ; ACME SHOP peut, exceptionnellement et à sa discrétion, expédier sur présentation d'une confirmation de virement.
Les accords particuliers de paiement différé précisent leurs échéances. Tout retard relevant de la législation belge sur les transactions commerciales peut entraîner les intérêts et indemnités légaux applicables. ACME SHOP peut suspendre de nouvelles commandes en présence d'impayés exigibles, dans le respect de la loi et des engagements existants.

ARTICLE 8 — PRODUITS DISPONIBLES SUR COMMANDE

Les produits marqués « Disponible sur commande » font l'objet d'un approvisionnement spécifique après validation et paiement. Le délai maximal d'approvisionnement est d'un mois à compter de ces deux événements. Si le produit ne peut être obtenu dans ce délai, ou si son indisponibilité est confirmée auparavant, ACME SHOP rembourse intégralement les sommes payées pour ce produit.
Dans une commande comprenant plusieurs références, le remboursement concerne les produits indisponibles sans annuler automatiquement les autres articles. Les produits spécialement commandés sont exclus du retour volontaire prévu à l'article 12, sans préjudice des droits relatifs aux défauts et non-conformités.

ARTICLE 9 — PRÉPARATION ET EXPÉDITION

Pour les articles en stock, les commandes sont généralement préparées dans les 48 heures ouvrables après paiement. En fonctionnement habituel, environ 95 % des commandes payées avant 11 h un jour ouvrable partent le jour même ; celles payées après 11 h partent généralement le jour ouvrable suivant. Ces délais sont indicatifs et non garantis.
Les délais de transport varient selon le transporteur, le service, la destination et les formalités douanières. ACME SHOP informe le Client lorsqu'un retard significatif est connu.

ARTICLE 10 — LIVRAISON, TRANSPORT ET FORMALITÉS DOUANIÈRES

ACME SHOP livre notamment en Belgique, France métropolitaine, outre-mer français, Luxembourg, Suisse, Allemagne, Algérie, Espagne, Pays-Bas et Sénégal ; les autres destinations sont examinées sur demande. Les transporteurs comprennent Mondial Relay (point relais si disponible), DHL et FedEx. Les frais de livraison sont indiqués avant validation.
Livraison gratuite : pour toute commande dont le montant des produits effectivement facturé après remises est strictement supérieur à 1 000 €, ACME SHOP prend en charge la livraison standard vers les destinations européennes, Suisse comprise, via DHL ou FedEx. Le seuil s'entend TVA comprise si applicable, ou hors TVA si la vente est exonérée. Les destinations hors d'Europe ne bénéficient pas de cette gratuité.
Importation : pour les livraisons hors territoire douanier de l'Union européenne, les marchandises sont acheminées selon DAP – Delivered at Place (Incoterms 2020 ; anciennement DDU). Les droits de douane, TVA locale, taxes d'importation et frais de dédouanement sont dus par le Client et peuvent être réclamés par DHL ou FedEx. La gratuité du transport ne couvre jamais ces sommes. Le Client accomplit les formalités d'importation qui lui incombent.
Refus de paiement : si le Client refuse de régler ces sommes et que le colis est retourné, ACME SHOP rembourse le prix des produits retournés après réception et contrôle, déduction faite des frais de retour, droits, taxes et frais douaniers effectivement supportés du fait de ce refus, justifiés et dans les limites légales. Un détail des retenues est fourni sur demande. Un lien de suivi est communiqué ou peut être demandé au service client.

ARTICLE 11 — DISPONIBILITÉ, LIVRAISONS PARTIELLES ET INCIDENTS

En cas d'indisponibilité imprévue, ACME SHOP contacte le Client afin de convenir d'un report ou d'une expédition partielle. Lorsque le fractionnement résulte d'une indisponibilité non annoncée, ACME SHOP prend en charge la seconde expédition.
Les dommages apparents sont à signaler rapidement au transporteur et à ACME SHOP, si possible avec photographies. Lorsque les dommages sont établis, ACME SHOP privilégie une solution rapide, notamment le remplacement sans frais, et accompagne les démarches auprès du transporteur. Si un colis est confirmé perdu, ACME SHOP réexpédie sans frais les produits concernés et traite la réclamation transporteur.
Le transfert des risques suit les règles légales et les modalités convenues, notamment DAP lorsqu'applicable.

ARTICLE 12 — RETOURS VOLONTAIRES ET REMBOURSEMENTS

Dans le cadre de sa politique commerciale B2B, ACME SHOP permet de demander un retour volontaire dans les 14 jours suivant la livraison. Il ne s'agit pas d'un droit général et inconditionnel de rétractation. L'accord préalable d'ACME SHOP est requis. Le produit doit être non ouvert, non utilisé, en parfait état et dans son emballage d'origine intact.
Les produits périmés, ouverts, utilisés ou spécialement approvisionnés avec la mention « Disponible sur commande » sont exclus de ce retour de convenance. Après accord, ACME SHOP communique les instructions. Les frais de retour sont à la charge du Client, qui choisit son transporteur. Après réception et vérification, ACME SHOP rembourse les produits acceptés dans les 7 jours ouvrables, par le moyen de paiement initial sauf impossibilité technique ; les frais de livraison initiaux ne sont pas remboursés pour un retour volontaire. Sur demande, un bon d'achat équivalent peut remplacer le remboursement.
Ces règles ne limitent pas les droits applicables en cas de vice, défaut ou non-conformité.

ARTICLE 13 — BONS D'ACHAT ET AVOIRS COMMERCIAUX

Le bon d'achat émis à la suite d'un retour volontaire accepté prend la forme d'un code correspondant à la valeur des produits repris. Il est sans limitation de durée, utilisable en plusieurs commandes jusqu'à épuisement du solde et valable sur les articles déjà en promotion.
Il ne peut pas être cumulé avec un autre code de réduction dans une même commande, mais reste compatible avec les réductions directement intégrées aux prix des produits.

ARTICLE 14 — ÉCHANGES VOLONTAIRES

ACME SHOP peut accepter un échange demandé dans les 14 jours de la livraison, sous réserve d'accord préalable et de produits non ouverts, non utilisés, en parfait état et dans leur emballage d'origine. Pour un échange de convenance, le Client supporte les frais de retour et ceux de l'envoi du remplacement. Le nouvel article part après réception et contrôle de l'ancien ; les différences de prix sont régularisées. Les exclusions des retours volontaires s'appliquent.

ARTICLE 15 — RÉCLAMATIONS, ERREURS ET PRODUITS DÉFECTUEUX

Le Client est invité à contrôler sa commande dès réception et à signaler les erreurs de référence, manquants et dommages visibles dans les 7 jours afin d'en faciliter le traitement. Les signalements ultérieurs sont examinés selon leur nature ; ce délai n'exclut pas les garanties applicables aux défauts non décelables à la réception.
Le Client fournit les éléments utiles, notamment des photos. En cas d'erreur imputable à ACME SHOP, le bon article ou l'article manquant est expédié sans frais ; le retour éventuel de l'article erroné est organisé à ses frais. Les réclamations relatives aux produits défectueux donnent lieu à une solution appropriée selon les garanties et obligations applicables.

ARTICLE 16 — GARANTIES ET RESPONSABILITÉ

ACME SHOP fournit des produits conformes aux caractéristiques convenues et respecte ses obligations de vendeur professionnel. Les garanties légales relatives notamment aux vices cachés et aux défauts demeurent applicables. Les garanties commerciales éventuelles sont précisées dans les documents correspondants.
Les produits doivent être utilisés et conservés selon leurs indications. ACME SHOP ne répond pas des dommages résultant exclusivement d'une utilisation manifestement contraire aux instructions, d'une modification non autorisée ou d'une intervention extérieure non imputable au Vendeur. Sa responsabilité s'apprécie selon le droit applicable, la causalité et le préjudice établi. Aucune clause n'exclut une responsabilité dont l'exclusion est interdite par la loi.

ARTICLE 17 — RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Sauf disposition légale impérative contraire, les produits demeurent la propriété d'ACME SHOP jusqu'au paiement intégral de leur prix, dans les limites légales. Le transfert de propriété est distinct du transfert des risques, déterminé par la loi et les modalités de livraison convenues.

ARTICLE 18 — CONSEILS ET FORMATIONS PROFESSIONNELS

ACME SHOP peut renseigner le Client sur les produits et leur intégration dans des protocoles professionnels. Ces conseils ne remplacent pas les compétences, qualifications et formations requises. Des formations approfondies à distance peuvent être proposées sur demande, notamment pour les peelings professionnels, selon des conditions particulières acceptées avant réservation. Les présentes CGV ne fixent ni tarif ni régime général d'annulation. Sauf mention expresse, une formation ne constitue pas une certification ou habilitation réglementaire.

ARTICLE 19 — FORCE MAJEURE

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution dû à un événement remplissant les conditions légales de la force majeure. La partie concernée informe l'autre dans un délai raisonnable et les parties recherchent une solution, notamment un report. En cas d'empêchement définitif ou durable, les conséquences sur la commande et les sommes versées pour des prestations non exécutées sont déterminées selon le droit applicable.

ARTICLE 20 — PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, logos, photographies, textes, fiches produits et autres contenus du site sont protégés par les droits de propriété intellectuelle d'ACME SHOP ou de leurs titulaires. Leur reproduction, adaptation ou exploitation sans autorisation est interdite, sous réserve des exceptions légales. L'achat de produits ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle.

ARTICLE 21 — PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

ACME SHOP traite les données nécessaires à la création et à la vérification des comptes, à la gestion des commandes, paiements, livraisons, facturation et service client, conformément au RGPD et aux autres textes applicables. Les finalités, bases juridiques, destinataires, durées de conservation et droits des personnes sont précisés dans la politique de confidentialité du site. Les demandes peuvent être adressées à contact@acme.shop.

ARTICLE 22 — DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont régies par le droit belge, sous réserve des dispositions impératives applicables aux ventes internationales. Le Client est invité à rechercher préalablement une solution amiable avec ACME SHOP. À défaut, les juridictions compétentes sont déterminées selon les règles de compétence internationale et territoriale applicables. Entre professionnels, les parties conviennent, dans la mesure légalement permise, de la compétence des juridictions de Bruxelles, sans préjudice des règles impératives.

ARTICLE 23 — DISPOSITIONS FINALES

La nullité ou l'inapplicabilité d'une disposition n'affecte pas les autres clauses dans la mesure où le contrat peut subsister sans elle. L'absence d'invocation ponctuelle d'une clause ne constitue pas une renonciation définitive. Les gestes commerciaux exceptionnels sont individuels et ne créent aucun droit automatique à leur renouvellement.

Document contractuel de référence. Les modalités de commande et les informations propres aux produits sont également présentées sur www.acme.shop.