

AlterDrinks

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version Avril 2026 – Applicable à toutes les ventes et prestations

Identification du vendeur / prestataire

Nom commercial : AlterDrinks

Exploitant : François-Xavier Urbain

Adresse du siège social : Rue du Rivage 50, 5300 Seilles (Belgique)

Numéro de TVA : BE1033.513.422

Email : contact@alterdrinks.be

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent l'ensemble des relations contractuelles entre AlterDrinks et ses clients, qu'ils soient particuliers (B2C) ou professionnels (B2B), dans le cadre notamment :

- de la vente de produits (boissons sans alcool premium, apéritifs, ingrédients, garnitures, coffrets et box personnalisées) ;
- de la fourniture de boissons et services lors d'événements privés ou professionnels (afterworks, teambuildings, réceptions) ;
- des prestations réalisées sur marchés ou salons (dégustations, service de boissons, vente à emporter) ;
- des ateliers de mixologie, dégustations privées et animations teambuilding ;
- des prestations de conseil, d'audit et de formation destinées aux professionnels (HORECA, commerces spécialisés) ;
- de toute autre activité développée par AlterDrinks en lien avec les boissons sans alcool.

Toute commande, réservation ou signature de devis vaut acceptation sans réserve des présentes CGV dans leur version en vigueur au moment de la transaction. AlterDrinks se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment ; les modifications ne s'appliquent pas aux contrats déjà conclus.

Article 2 – Produits et services

2.1. Produits proposés

AlterDrinks propose notamment les produits et services suivants :

- boissons sans alcool (spiritueux, apéritifs, sodas artisanaux, kombucha, etc.) ;
- box personnalisées (cadeaux, découverte, thématiques) ;
- bons cadeaux pour ateliers de mixologie ou produits ;
- dégustations et service de boissons sur marchés et événements ;
- ateliers encadrés (privés ou teambuilding) ;
- prestations de conseil et d'audit de carte HORECA.

2.2. Disponibilité

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un produit après validation de la commande, AlterDrinks en informera le client dans les meilleurs délais et proposera soit un produit de substitution de qualité équivalente, soit un remboursement intégral.

2.3. Allergènes

Conformément au Règlement (UE) n° 1169/2011 relatif à l'information des consommateurs sur les denrées alimentaires, AlterDrinks dispose d'une fiche récapitulative des allergènes présents dans les produits proposés à la dégustation ou à la vente. Cette fiche est disponible sur simple demande auprès du responsable présent (stand, atelier, événement) ou sur demande écrite à contact@alterdrinks.be.

Le client est invité à signaler toute allergie ou intolérance alimentaire avant toute dégustation ou participation à un atelier. AlterDrinks décline toute responsabilité pour les réactions allergiques résultant d'une information incomplète ou non communiquée par le client.

Article 3 – Prix et modalités de paiement

3.1. Particuliers (B2C)

Les prix affichés sont exprimés en euros (€) toutes taxes comprises (TTC). AlterDrinks se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment ; les modifications sont sans effet rétroactif sur les commandes ou réservations déjà validées.

Moyens de paiement acceptés :

- paiement en espèces ;
- paiement électronique (virement bancaire, prestataires de paiement en ligne sécurisés, QR code).

Le paiement est exigible immédiatement lors de l'achat sur marché, de la réservation d'un atelier ou de la validation d'une commande en ligne. Pour les commandes en ligne par virement, la commande est traitée après réception effective du paiement.

AlterDrinks ne saurait être tenu responsable des dysfonctionnements imputables aux prestataires de paiement tiers.

3.2. Professionnels (B2B)

Les prix B2B sont communiqués sur demande et sont indiqués en euros hors TVA (HT). Ils font l'objet d'un devis formel avant toute prestation.

Conditions de paiement :

- délai de paiement : 15 jours calendaires à compter de la date de facturation ;
- en cas de retard de paiement, toute somme impayée à l'échéance sera majorée, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'un intérêt légal pour transactions commerciales (taux BCE majoré de 8 %) et d'une indemnité forfaitaire de 40 € par facture impayée.

Article 4 – Livraison et retrait

[LIEN conditions de livraisons]

Article 5 – Droit de rétractation (B2C)

5.1. Ventes en ligne

Conformément aux articles VI.47 et suivants du Code de droit économique belge (transposition de la Directive 2011/83/UE), le client particulier dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la réception du bien pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux :

- produits alimentaires scellés ayant été ouverts après livraison ;
- produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- produits confectionnés selon les spécifications du client ou nettement personnalisés ;
- bons cadeaux ayant été utilisés.

Pour exercer ce droit, le client doit notifier sa décision à AlterDrinks par email à contact@alterdrinks.be avant l'expiration du délai de 14 jours. Les frais de retour sont à la charge du client. Le remboursement interviendra dans les 14 jours suivant la réception des biens retournés, sous réserve de leur état.

5.2. Ventes sur marchés, foires et événements

Conformément à l'article VI.53, 8° du Code de droit économique, les ventes réalisées hors établissement sur marchés, foires et événements publics ne sont pas soumises au droit de rétractation, dès lors que ces ventes sont réalisées dans le cadre d'une activité ambulante habituelle.

Les dégustations de boissons servies prêtes à boire constituent des biens consommables immédiatement et ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'un remboursement. La possibilité de déguster avant tout achat exclut toute contestation ultérieure sur la qualité ou le goût du produit.

Article 6 – Garantie légale de conformité

Conformément aux articles 1649bis et suivants du Code civil belge (transposant la Directive 2019/771/UE), AlterDrinks est tenu de livrer des biens conformes au contrat et répond des défauts de conformité existant au moment de la livraison.

En cas de défaut de conformité, le client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ou dans le délai de la date de durabilité minimale (DDM). Il peut demander la mise en conformité du bien (réparation ou remplacement) ou, si cela est impossible ou disproportionné, une réduction du prix ou la résolution du contrat.

Cette garantie légale ne couvre pas les défauts résultant d'une mauvaise conservation des produits par le client après achat.

Article 7 – Ateliers de mixologie et animations

7.1. Réservation

La réservation d'un atelier est définitivement confirmée après paiement intégral (100 %) du montant de la prestation. Aucune place n'est réservée sans paiement préalable.

7.2. Nombre minimum de participants

Un minimum de 6 participants est requis pour que l'atelier soit maintenu. En cas de nombre insuffisant de participants au moins 72 heures avant la date prévue, AlterDrinks se réserve le droit de reporter l'atelier à une date ultérieure convenue d'un commun accord, ou de proposer un avoir valable 12 mois. Aucun remboursement n'est dû au titre de l'annulation pour ce motif.

7.3. Conditions d'annulation par le client

- Annulation reçue 7 jours ou plus avant l'atelier : remboursement intégral (100 %).
- Annulation reçue entre 2 et 6 jours avant l'atelier : remboursement de 50 % du montant payé.
- Annulation reçue moins de 48 heures avant l'atelier : aucun remboursement. Un avoir de 50 % de la valeur peut être accordé à la discrétion d'AlterDrinks en cas de circonstance exceptionnelle dûment justifiée.

Toute annulation doit être notifiée par écrit (email à contact@alterdrinks.be). La date de réception de l'email fait foi.

7.4. Lieu de l'atelier

Les ateliers peuvent se dérouler chez le client, dans un espace tiers (restaurant, boutique, salle de réunion) ou dans un lieu loué par AlterDrinks. Le lieu est confirmé au moment de la réservation. En cas d'indisponibilité du lieu prévu pour une raison indépendante de la volonté d'AlterDrinks, un lieu alternatif sera proposé ou l'atelier reporté sans frais pour le client.

7.5. Matériel et sécurité

Le matériel nécessaire à l'atelier (verres, couteaux, ustensiles, ingrédients) est fourni par AlterDrinks, sauf accord contraire mentionné au devis.

Le participant s'engage à :

- utiliser le matériel mis à disposition de manière appropriée et responsable ;
- respecter les consignes de sécurité données par l'animateur ;
- signaler toute allergie ou intolérance alimentaire avant le début de l'atelier ;
- ne pas participer sous l'influence de substances altérant le jugement ou la coordination.

AlterDrinks décline toute responsabilité en cas d'allergie non signalée préalablement, de mauvaise manipulation du matériel par le participant, ou d'accident résultant du non-respect des consignes de sécurité.

7.6. Droit à l'image

AlterDrinks peut prendre des photographies ou vidéos à des fins promotionnelles lors des ateliers. Tout participant qui ne souhaite pas être photographié ou filmé doit en informer l'animateur avant le début de la session. L'absence d'opposition expresse vaut acceptation de la captation d'images à des fins exclusivement promotionnelles, dans le respect du RGPD.

7.7. Garantie satisfaction

AlterDrinks s'engage à fournir une prestation de qualité, conviviale et adaptée au groupe. Si un participant estime que l'atelier ne correspond pas aux attentes annoncées, il peut en informer l'animateur le jour même, immédiatement à l'issue de la session, en exposant les motifs précis de son insatisfaction.

Dans ce cas, AlterDrinks s'engage à rechercher une solution équitable, pouvant prendre la forme d'un avoir sur des produits ou d'un remboursement partiel, en tenant compte du fait que la prestation a été réalisée et

que les ingrédients ont été consommés. Aucune demande présentée après l'atelier ou reposant sur une appréciation purement subjective sans motivation précise ne pourra être recevable.

Article 8 – Bons cadeaux

AlterDrinks propose des bons cadeaux destinés à la participation à ses ateliers de mixologie (sauf mention contraire expressément indiquée sur le bon).

Conditions applicables aux bons cadeaux :

- Validité : 12 mois à compter de la date d'émission.
- Non remboursables, non échangeables contre de l'argent.
- Non cumulables avec d'autres promotions ou réductions, sauf accord exprès d'AlterDrinks.
- La réservation d'un atelier avec un bon cadeau est soumise aux mêmes conditions générales que toute réservation (disponibilité, minimum de participants, conditions d'annulation).

Article 9 – Prestations B2B (conseil, audit, formation)

9.1. Nature des prestations

AlterDrinks propose aux professionnels des prestations de conseil et d'accompagnement portant notamment sur : l'audit de la carte boissons, l'analyse de la clientèle cible, la création ou la refonte de cartes boissons sans alcool, la formation du personnel, et l'accompagnement stratégique en mixologie non alcoolisée.

9.2. Devis et contractualisation

Toute prestation B2B est précédée d'un devis détaillé transmis par AlterDrinks. La signature ou l'acceptation écrite du devis vaut contrat et acceptation sans réserve des présentes CGV. Toute modification ultérieure demandée par le client fait l'objet d'un avenant écrit et signé.

9.3. Modalités de paiement B2B

- Un forfait de base de 250 € est demandé pour toute mission débutée.
- Après livraison, le client B2B, test une première fois les produits durant 2 mois calendaires. Un relevé des stock est effectué à l'échéance et une facture des produits consommés est émise.

Un escompte de 2% est accordé en cas de paiement en deçà des 15 jours suivants l'émission de la facture. Le non-paiement du forfait de base entraîne la caducité du contrat. Le non-paiement du solde entraîne la suspension ou l'annulation de la prestation, sans indemnité pour le client.

9.4. Résiliation anticipée

En cas de résiliation anticipée du contrat par le client, le forfait de base est conservé par AlterDrinks à titre d'indemnité forfaitaire, sans préjudice d'autres dommages et intérêts si les travaux réalisés excèdent cette valeur.

Article 10 – Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus créés par AlterDrinks dans le cadre de ses activités – recettes de cocktails et mocktails, supports pédagogiques, fiches techniques, cartes boissons, contenus web, visuels, vidéos, scripts

– constituent des œuvres protégées au sens du Code de droit économique (Livre XI) et restent la propriété exclusive d'AlterDrinks.

Dans le cadre des prestations B2B impliquant la création d'un livrable écrit (étude de clientèle, carte boissons rédigée, rapport d'audit), AlterDrinks concède au client professionnel, après paiement intégral, une licence d'utilisation non exclusive et non transférable du livrable, pour un usage interne à son établissement. AlterDrinks conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur ces créations.

Toute reproduction, diffusion, vente ou exploitation commerciale des contenus d'AlterDrinks sans autorisation écrite préalable est strictement interdite et susceptible d'engager la responsabilité civile et pénale de son auteur.

Article 11 – Responsabilité

AlterDrinks s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer la qualité de ses produits et prestations. Sa responsabilité ne peut toutefois être engagée dans les cas suivants :

- usage inapproprié des produits après leur vente ou leur remise au client ;
- allergie ou intolérance non déclarée par le participant avant l'atelier ou la dégustation ;
- dommages causés par un participant à lui-même, à des tiers ou au matériel lors d'un atelier, du fait du non-respect des consignes de sécurité ;
- mauvaise conservation des produits alimentaires par le client après achat ;
- indisponibilité temporaire du site internet due à des opérations de maintenance ou à un incident technique ;
- erreurs de saisie imputables au client lors d'une commande en ligne ;
- retards ou dommages imputables au transporteur lors d'une livraison.

En tout état de cause, la responsabilité d'AlterDrinks est limitée au montant effectivement payé par le client pour le produit ou la prestation concernée.

Article 12 – Force majeure

AlterDrinks ne peut être tenu responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations lorsque celle-ci résulte d'un événement de force majeure au sens de l'article 5.225 du Code civil belge, c'est-à-dire un événement imprévisible, irrésistible et extérieur à sa volonté.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure :

- maladie grave ou hospitalisation du prestataire, rendant la prestation impossible ;
- événements climatiques exceptionnels (tempête, inondation, neige extrême) rendant l'accès au lieu de prestation impossible ou dangereux ;
- indisponibilité subite et non prévisible du lieu de prestation pour des raisons indépendantes d'AlterDrinks (sinistre, fermeture administrative, annulation par le propriétaire) ;
- décision des autorités publiques (confinement, interdiction de rassemblement, fermeture administrative) ;
- panne majeure d'infrastructure (transports, électricité, télécommunications) affectant directement la réalisation de la prestation ;
- grève générale des transports publics rendant le déplacement du prestataire impossible.

En cas de force majeure, AlterDrinks en informera le client dans les meilleurs délais par email. La prestation concernée sera reportée à une date convenue d'un commun accord. Si aucune date de report ne peut être trouvée dans un délai de trois mois, AlterDrinks procèdera au remboursement intégral des sommes reçues, sans autre indemnité.

La force majeure suspend les obligations d'AlterDrinks pendant toute la durée de l'événement. Si cet événement se prolonge au-delà de 60 jours, chaque partie peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par notification écrite.

Article 13 – Données personnelles (RGPD)

AlterDrinks traite les données personnelles de ses clients conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Données collectées et finalités :

- nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone : gestion des commandes, réservations et facturation ;
- coordonnées postales : gestion des livraisons ;
- données de paiement : traitées exclusivement par les prestataires de paiement certifiés; AlterDrinks ne conserve pas les données bancaires.

Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la finalité pour laquelle elles ont été collectées, et au maximum 7 ans pour les données de facturation (obligation légale comptable). Aucune donnée n'est cédée, vendue ou transmise à des tiers à des fins commerciales.

AlterDrinks peut être amené à utiliser un outil d'emailing tiers pour l'envoi de communications commerciales. Dans ce cas, le client sera informé et pourra s'opposer à tout moment à la réception de ces communications.

Conformément au RGPD, tout client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et d'opposition en contactant AlterDrinks à : contact@alterdrinks.be.

En cas de réclamation non résolue, le client peut introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (APD) – www.autoriteprotectiondonnees.be.

Article 14 – Médiation et règlement des litiges

14.1. Réclamations

En cas de difficulté, le client est invité à contacter AlterDrinks en premier lieu par email à contact@alterdrinks.be, en exposant la nature et les motifs de sa réclamation. AlterDrinks s'engage à accuser réception et à apporter une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables.

14.2. Médiation de la consommation (B2C)

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013 et à la loi belge du 4 avril 2014 relative à la médiation en matière de consommation, en cas de litige non résolu à l'amiable, le client particulier peut faire appel au Service de Médiation pour le Consommateur (SMC) :

- Site web : www.mediationconsommateur.be
- Adresse : Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 1, 1000 Bruxelles

Le client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR) accessible à : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

14.3. Litiges B2B

En cas de litige entre AlterDrinks et un client professionnel, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai de 30 jours à compter de la notification du litige par lettre recommandée. À défaut d'accord, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Namur seront seuls compétents.

Article 15 – Loi applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit belge. En cas de traduction dans une autre langue, la version française fait foi.

Article 16 – Acceptation

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepte sans réserve avant toute commande, achat, réservation ou signature de devis.

Pour les commandes en ligne, la validation de la commande par une action de confirmation explicite (case à cocher) vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Pour les achats en présence physique (marchés, ateliers, événements), le paiement effectué vaut acceptation des présentes CGV, lesquelles sont disponibles sur simple demande et publiées sur le site internet d'AlterDrinks.