

Conditions Générales de Vente (CGV)

Dernière mise à jour : 1er juin 2026

1. Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (« CGV ») régissent les ventes conclues, via la plateforme **Ter'waw** (terwaw.be), entre :

- un **Producteur** (le **Vendeur**), professionnel inscrit sur la Plateforme, et
- un **Client**, consommateur au sens du Code de droit économique.

La plateforme Ter'waw est éditée par **Banow SRL** (voir [Mentions légales](#)).

2. Rôle de Ter'waw — intermédiaire

Le contrat de vente se forme directement entre le Producteur et le Client. Banow SRL agit uniquement en qualité d'**intermédiaire technique** : elle n'est pas le vendeur, ne détient ni ne livre les produits, n'encaisse pas le prix et n'est pas partie au contrat de vente.

En conséquence, les obligations relatives à la conformité, à la qualité, à la **sécurité alimentaire** et aux garanties incombent au **Producteur**.

3. Produits et informations

Les produits sont décrits et photographiés par chaque Producteur, sous sa responsabilité. Pour les **denrées alimentaires**, le Producteur fournit les informations exigées par le Règlement (UE) n° 1169/2011 (dénomination, ingrédients, **allergènes**, date de durabilité, conditions de conservation, etc.).

La disponibilité des produits et la saisonnalité peuvent varier ; un produit en rupture ne peut être commandé.

4. Prix

Les prix sont **fixés librement par chaque Producteur**, affichés en euros, **toutes taxes comprises (TVA incluse)**. Le Client règle uniquement le prix fixé par le Producteur ; **aucun frais ni commission de service n'est facturé au Client par Ter'waw** (la commission de service est due par le Producteur, en dehors de la relation avec le Client).

Les éventuelles modalités ou frais de retrait sont indiqués avant la validation de la commande. Aucune option payante n'est pré-cochée.

5. Commande et acceptation des conditions

Le Client compose son panier, qui peut contenir des produits de **plusieurs Producteurs** (panier multi-fermes). Dès la confirmation de la commande, celle-ci est **automatiquement ventilée par Producteur**, chaque Producteur étant le Vendeur de ses propres produits.

Avant de valider sa commande, le Client doit, au moyen de deux cases à cocher distinctes et non pré-cochées :

- **accepter expressément** les présentes CGV et les Conditions Générales d'Utilisation ;
- **confirmer son engagement à retirer et à payer** sa commande directement chez le Producteur.

La commande devient ferme lorsque le Client, après avoir coché ces cases, valide le bouton « **Commander et payer au retrait** », lequel emporte **obligation de payer** le prix au Producteur lors du retrait. Une confirmation récapitulative est envoyée par e-mail sur support durable, indiquant les produits, le Producteur concerné et les modalités de retrait et de paiement.

Le Client est informé qu'une commande non retirée sans motif valable peut entraîner des conséquences sur son compte, décrites dans les Conditions Générales d'Utilisation.

6. Paiement

Le règlement du prix s'effectue **directement entre le Client et le Producteur**, au moment du retrait des produits, selon les moyens de paiement acceptés par le Producteur (espèces, paiement électronique sur place, etc.).

Ter'waw n'encaisse aucun paiement et ne traite aucun paiement en ligne. Banow SRL ne détient à aucun moment les fonds dus au Producteur ; elle facture uniquement au Producteur une commission de service sur les ventes réalisées via la Plateforme.

7. Livraison / retrait

Le mode de remise par défaut est le **retrait à la ferme** ou tout autre mode indiqué par le Producteur. Les modalités, lieux et délais sont précisés par le Producteur avant la commande.

Le **risque de perte ou d'endommagement** des produits n'est transféré au Client qu'au moment où celui-ci (ou un tiers qu'il a désigné) prend **physiquement possession** des produits.

8. Droit de rétractation — et exceptions

Conformément au Code de droit économique, le Client consommateur dispose en principe d'un délai de **14 jours calendrier** pour se rétracter d'un achat à distance, sans motif.

Exceptions applicables à Ter'waw

Le droit de rétractation **ne s'applique PAS** notamment :

- aux **denrées susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement** (produits frais, viandes, produits laitiers, fruits, légumes, pain, etc.) ;
- aux **fleurs et plantes périssables** ;

- aux biens **scellés** ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé une fois descellés ;
- aux biens **confectionnés sur mesure** ou nettement personnalisés.

Compte tenu de la nature des produits proposés sur Ter'waw, **la majorité des produits relève de ces exceptions et n'ouvre donc pas de droit de rétractation.**

Pour les produits **non périssables et non exclus**, le Client peut exercer son droit de rétractation dans les 14 jours en notifiant sa décision (par e-mail ou via le formulaire ci-dessous) au Producteur concerné. **Le Producteur procède au remboursement** dans les 14 jours suivant la notification, le cas échéant après réception du produit retourné. **Les frais de retour sont à charge du Client**, sauf indication contraire.

Formulaire de rétractation (modèle) — à compléter par le Client : « Je notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande n° [...] passée le [...] auprès du Producteur [...]. Nom, adresse, date, signature. »

9. Garanties légales

Le Producteur, en tant que Vendeur, est tenu de la **garantie légale de conformité** (Code de droit économique) et de la garantie des vices cachés. En cas de produit non conforme, le Client s'adresse au Producteur ; Ter'waw peut faciliter la mise en relation.

10. Réclamations et médiation

Toute réclamation est adressée en priorité au Producteur, avec copie possible à info@terwaw.be. À défaut de solution amiable, le Client consommateur peut saisir gratuitement :

Service de Médiation pour le Consommateur Boulevard du Roi Albert II 8 bte 1, 1000 Bruxelles — www.mediationconsommateur.be

11. Données personnelles

Voir la [Politique de confidentialité](#).

12. Droit applicable et juridiction

Les présentes CGV sont soumises au **droit belge**. À défaut de résolution amiable, les litiges relatifs à une vente relèvent des juridictions compétentes ; le Client consommateur conserve le droit de saisir le tribunal de son propre domicile.

CGV adaptée à une marketplace de circuit court vendant des denrées périssables, avec paiement direct au Producteur. La clause de rétractation (art. 8) et ses exceptions sont essentielles : ne pas les supprimer. Relecture juridique recommandée à titre de confort.