

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

mzellesansgene.com

- Version 2/06/2016
- A télécharger en version PDF

1 - Champ d'application

1.1 Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par OSE SANS G (« le Vendeur ») auprès de consommateurs et d'acheteurs non professionnels (« Les Clients ou le Client »), désirant acquérir les produits proposés à la vente par le Vendeur (« Les Produits ») sur le site internet mzellesansgene.com. Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des Produits commandés par les Clients.

1.2 Les Produits proposés à la vente sur le site internet mzellesansgene.com sont les suivants des produits sans gluten ou biologiques, et plus largement comme relevant de la pâtisserie et de l'épicerie.

1.3 Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le site internet mzellesansgene.com.

1.4 Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

1.5 Le choix et l'achat d'un Produit sont de la seule responsabilité du Client.

1.6 Les photographies et graphismes présentés sur le site internet mzellesansgene.com ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

1.7 Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

1.8 Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

1.9 Les coordonnées du Vendeur sont les suivantes : OSE SANS G 4, rue de Mulhouse, 68210 Balschwiller ; email : lila@mzellesansgene.com; tél. : 03 89 25 05 20

1.10 Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

1.11 Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site internet mzellesansgene.com et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

1.12 Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet mzellesansgene.com.

1.13 Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet à la date de passation de la commande.

1.14 Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

1.15 La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

1.16 Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits proposés sur le site internet mzellesansgene.com.

1.17 Les Produits présentés sur le site internet mzellesansgene.com sont proposés à la vente uniquement en France métropolitaine, non compris la Corse et les DOM-TOM.

2 - Commandes et création du compte client

2.1 Il appartient au Client de sélectionner sur le site internet mzellesansgene.com les Produits qu'il désire commander afin de les ajouter à son panier. L'enregistrement d'une commande sur le site du Prestataire est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales de Vente en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande. Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (article 1127-2 du Code civil). Cette validation constitue une preuve du contrat de vente. Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

2.2 Pour effectuer des achats sur le Site, le Client procède, au préalable, à la création d'un compte client. Celui-ci est créé, soit avant tout achat en cliquant sur le lien « créer mon compte », puis sur « créez votre compte », soit avant le paiement de sa première commande. Pour créer son compte, le Client renseigne sa civilité, son nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, adresse exacte de livraison (étage, ville, code postal). Il renseigne également son adresse électronique et choisit un mot de passe. Ces éléments sont confidentiels. Le Client est seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte jusqu'à la désactivation de celui-ci. Il s'engage à fournir des informations véritables et sincères. De surcroît, il s'engage à informer le Vendeur de tout changement concernant lesdites informations. Le Client qui ne fournit pas toutes ces informations renonce à la création de son compte. En cas de non-respect des présentes Conditions Générales de Vente par le Client, le Vendeur se réserve la faculté de désactiver, de plein droit et sans indemnité, le compte du Client sans avoir à respecter de préavis, après l'envoi d'un courrier électronique ou d'une mise en demeure adressée en lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant trente (30) jours. Dans le cas d'un manquement ou d'une faute grave et significative du Client, la désactivation du compte a lieu de plein droit, sans préavis, formalité, ni indemnité. Il incombe au Client qui souhaite désactiver son compte d'en informer le Vendeur par courrier électronique ou lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Client. Le Vendeur s'engage à désactiver le compte du Client dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la réception de ce courrier. En cas d'inactivité du compte pendant une durée de plus de deux ans, le Vendeur se réserve la possibilité de clôturer le compte sans notification ou préavis.

2.3 Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la commande par le Client.

2.4 Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

2.5 La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par courrier électronique .

2.6 Toute commande passée sur le site internet mzellesansgene.com constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

2.7 Le Vendeur se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

2.8 Le Client pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site internet mzellesansgene.com dans la rubrique « suivi de commandes ».

3 - Tarifs

3.1 Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site internet mzellesansgene.com, lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

3.2 Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur sur le site internet mzellesansgene.com.

3.3 Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le site internet mzellesansgene.com, le Vendeur se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment. Ils ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site internet mzellesansgene.com et calculés préalablement à la passation de la commande.

3.4 Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

3.5 D'éventuelles commandes spécifiques du Client peuvent être envisagées. Le cas échéant elles feront l'objet d'un devis préalablement accepté par celui-ci. Les devis établis par le Vendeur sont valables pour une durée de 1 mois, à compter de leur date d'établissement. La commande sur devis n'est considérée comme acceptée qu'après le versement d'un acompte de 30 % du montant de la commande.

3.6 Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de la réception du paiement .

4 - Conditions de paiement

4.1 Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par le Client, par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

- Sur le site uniquement par cartes bancaires : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues
- En magasin par cartes bancaires, espèce et par chèque bancaire. En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

4.2 Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole de la Banque Populaire CyberPlus Paiement Net.

4.3 En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà des délais ci-dessus fixés, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux mensuel de 10 % du montant TTC du prix d'acquisition figurant sur ladite facture, seront acquises automatiquement et de plein droit au Vendeur, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

4.4 Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Vendeur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

4.5 Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Vendeur.

4.6 En outre, le Vendeur se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par le Client.

4.7 Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par le Vendeur pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

5 - Livraisons

5.1 Les Produits commandés par le Client seront livrés uniquement en France métropolitaine (dans le délai d'expédition indiqué sur la fiche Produit auquel s'ajoute le délai de traitement et d'acheminement

- à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande sur le site internet mzellesansgene.com, soit son adresse personnelle, soit celle d'un dépositaire figurant sur la liste proposée sur le site ;

- dans nos points de vente et chez nos distributeurs dont la liste figure sur notre site à la rubrique « points de vente »

5.2 La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit.

5.3 Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés seront livrés en une seule fois.

5.4 Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour livrer les produits commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif. Toutefois, si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 30 après la date indicative de livraison, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2 L 216-3 L241-4 du Code de la consommation. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

5.5 En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des produits commandés, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par écrit par le Client.

5.6 Le Client est tenu de vérifier l'état des produits livrés. Il dispose d'un délai de 48 à compter de la livraison pour formuler courriel électronique toutes réserves ou réclamations pour vice apparent des Produits livrés (par exemple colis endommagé déjà ouvert ...), avec tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le Vendeur de ce chef.

5-7 Le Vendeur remboursera ou remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits livrés dont les défauts de conformité ou les vices cachés, dans les conditions prévues aux articles L 217-4 et suivants du Code de la consommation et celles prévues aux présentes Conditions Générales de Vente (voir garanties, notamment).

6 - Transfert de propriété - Transfert des risques

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur, au profit du Client, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits Produits.

Quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client prendra physiquement possession des Produits. Les Produits voyagent donc aux risques et périls du Vendeur.

7 - Droit de rétractation

7.1 Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, à condition que les Produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état dans les 14 jours suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client. Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur remise sur le marché à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat. Les Produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

7.2 Le droit de rétractation peut être exercé en ligne, à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le site internet mzellesansgene.com, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera

immédiatement communiqué au Client par le Vendeur, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

7.3 En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais de livraison sont remboursés ; les frais de retour restant à la charge du Client. L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le Vendeur, des Produits retournés par le Client dans les conditions prévues au présent article.

7.4 Par exception aux alinéas précédents, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les Produits confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, et/ou pour les Produits, notamment alimentaires, susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, et/ou pour les Produits notamment alimentaires qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

8 - Responsabilité du Vendeur - Garantie

8.1 Les Produits vendus sur le site internet mzellesansgene.com sont conformes à la réglementation en vigueur en France. Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales,

- de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande,
- de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,

dans les conditions et selon les modalités visées dans l'encadré ci-dessous et définies en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente (Garantie de Conformité / Garantie des Vices Cachés).

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir à l'encontre du Vendeur ; - peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation ; est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant 24 mois, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir le Produit. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés conformément à l'article 1641 du Code civil ; dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

8.2 Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur, par courrier électronique, de la non-conformité des Produits dans les meilleurs délais à compter de la livraison des Produits ou l'existence des vices cachés dans les délais ci-dessus visés et retourner ou rapporter en magasin les Produits défectueux dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...).

8.3 Le Vendeur remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits sous garantie jugés non conformes ou défectueux.

8.4 Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

8.5 Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivants la constatation par le Vendeur du défaut de conformité ou du vice caché.

8.6 Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

8.7 La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier,
- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

8.9 La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

9 - Informatiques et Libertés

9.1 En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment. Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes. Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du site internet mzellesansgene.com a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL.

9.2 Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier postal et en justifiant de son identité, à OSE SANS G 4, rue de Mulhouse 68210 Balschwiller.

10 - Propriété intellectuelle

10.1 Le contenu du site internet mzellesansgene.com est la propriété du Vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

10.2 En outre, Le Vendeur reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Vendeur qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

11 - Droit applicable - litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le vendeur et le client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, et dont les références figurent sur le site

internet mzellesansgene.com ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

ANNEXE I - Dispositions relatives aux garanties légales

Article L217-4 du Code de la consommation

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la consommation

- Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage
- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L217-16 du Code de la consommation

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Article 1641 du Code civil

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1er du Code civil

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

ANNEXE II - Formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur mzellesansgene.com sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation, suivant notamment l'article 7.4 des Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de

OSE sans G 4, rue de Mulhouse, 68210 Balschwiller

- Commande du :
- Numéro de la commande :
- Nom du Client :

- Adresse du Client :

Signature du Client (*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*) :