

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU SITE INTERNET

« LA P'TITE PATISSE »

1. Champs d'application :

Les présentes Conditions Générales de Vente (« les CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la société LA P'TITE PATISSE (« le Vendeur ») auprès de consommateurs, d'acheteurs non professionnels et d'acheteurs professionnels, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (« les Clients ou le Client »), désirant acquérir les Produits proposés à la vente par le Vendeur (« les Produits ») sur le site Internet du Vendeur : « www.laptitepatisse.fr » (« le Site »).

Le Vendeur propose une plateforme accessible en ligne permettant aux Clients de commander les Produits, se les faire livrer ou de venir les récupérer à une date et dans un lieu donnés.

Les CGV précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des Produits commandés par les Clients. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un Produit est de la seule responsabilité du Client. Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le Site.

Les présentes CGV 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.

Les présentes CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Les présentes CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le Site, à la date de passation de la commande. Les modifications de ces CGV sont opposables aux utilisateurs du Site à compter de leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement.

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

La validation de la commande par le Client, en cliquant sur la case « COMMANDER » du Site, vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits proposés sur le Site.

Le Site est accessible par le Client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf pendant les périodes de congés annuels et en cas d'opération de maintenance.

Les coordonnées du Vendeur sont les suivantes : SARL LA P'TITE PATISSE - capital social : 1.000 € - RCS DIJON numéro 983 050 220 - siège social : 40 rue de Dijon - 21600 OUGES - adresse de l'établissement : 40 route de Dijon - 21600 LONGVIC - numéro de téléphone : 03.80.66.37.83 - adresse e-mail : contact@laptitepatisse.fr.

2. Caractéristiques des Produits - Rupture de stock - Information sur les allergènes :

2.1 Caractéristiques principales des Produits :

Les Produits proposés sont ceux qui figurent sur le Site, dans la limite des stocks disponibles et sous réserve du bon fonctionnement du Site.

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les spécifications, présences d'allergènes, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des Produits, sont présentées sur le Site.

Chaque produit est présenté accompagné d'une photographie et d'un descriptif établi par le Vendeur. Les photographies, graphismes et descriptifs sont destinés à présenter au client les caractéristiques essentielles des Produits avant la prise de commande définitive et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité du Vendeur. Les visuels des Produits sont fournis à titre indicatif et ne sont pas contractuels.

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

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.

Les Produits présentés sur le Site sont proposés à la vente exclusivement sur le territoire de la France métropolitaine.

2.2 Rupture de stock :

Les Produits proposés sur le Site le sont dans la limite des stocks disponibles. Un Produit devenu indisponible sera retiré des Produits en ligne dans les plus brefs délais ou indiqué comme indisponible pour une durée limitée.

Toutefois, en cas de rupture de stock, le Vendeur prendra contact avec le Client dans les meilleurs délais afin de convenir avec lui de décaler la livraison en attendant le réapprovisionnement du Produit ou de remplacer le Produit.

2.3 Information sur les allergènes :

2.3.1 Liste des allergènes à déclaration obligatoire

Les allergènes signalés par le Vendeur correspondent strictement aux quatorze (14) substances ou produits provoquant des allergies ou intolérances énumérés à l'annexe II du règlement (UE) n° 1169/2011, à savoir : les céréales contenant du gluten (blé, seigle, orge, avoine, épeautre, kamut ou leurs souches hybridées) et produits à base de ces céréales ; les crustacés et produits à base de crustacés ; les œufs et produits à base d'œufs ; les poissons et produits à base de poissons ; les arachides et produits à base d'arachides ; le soja et produits à base de soja ; le lait et produits à base de lait (y compris le lactose) ; les fruits à coque (amandes, noisettes, noix, noix de cajou, noix de pécan, noix du Brésil, pistaches, noix de Macadamia ou du Queensland) et produits à base de ces fruits ; le céleri et produits à base de céleri ; la moutarde et produits à base de moutarde ; les graines de sésame et produits à base de graines de sésame ; l'anhydride sulfureux et les sulfites en concentration de plus de 10 mg/kg ou 10 mg/l ; le lupin et produits à base de lupin ; les mollusques et produits à base de mollusques.

2.3.2 Risque de contamination croisée

Le Client est expressément informé et reconnaît que les produits du Vendeur sont élaborés dans un laboratoire de pâtisserie artisanal au sein duquel sont manipulés de manière courante et simultanée l'ensemble ou la quasi-totalité des allergènes énumérés à l'article 2.1, et notamment les céréales contenant du gluten, les œufs, le lait, les fruits à coque, les arachides, le soja et les graines de sésame.

En conséquence, nonobstant le respect par le Vendeur des règles d'hygiène et des bonnes pratiques de fabrication applicables à son activité, il ne peut être exclu que des traces d'allergènes, y compris d'allergènes ne figurant pas dans la recette d'un produit donné, soient présentes dans tout produit mis à la vente en raison de l'environnement de production. Le Vendeur ne peut garantir l'absence totale de contamination croisée et ne propose pas de production dédiée sans allergène, sauf mention contraire expresse et écrite portée sur un produit déterminé.

2.3.3 Obligation du Client de signaler ses allergies ou intolérances

En raison du risque visé à l'article 2.2, il appartient au Client, préalablement à toute commande, de prendre connaissance de la liste des allergènes communiquée par le Vendeur et, en cas d'allergie, d'intolérance alimentaire ou de régime spécifique, le concernant ou concernant toute personne à laquelle les produits sont destinés, d'interroger le Vendeur sur la composition précise des produits envisagés et sur les risques de contamination croisée.

Le Client s'abstient de toute consommation en cas de doute.

Pour les commandes spéciales (pièces montées, gâteaux de cérémonie, commandes de grande quantité, etc.), le Client est invité à signaler par écrit, lors de la passation de la commande, toute allergie ou intolérance connue ; à défaut d'un tel signalement, le Vendeur ne saurait être tenu d'adapter la recette ni les conditions de fabrication du produit commandé.

2.3.4 Responsabilité

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable des conséquences, quelle qu'en soit la nature ou la gravité, résultant de la consommation d'un produit par une personne présentant une allergie, une intolérance ou une sensibilité à l'un des ingrédients ou allergènes mentionnés, dès lors que l'information sur la présence dudit

allergène ou sur le risque de contamination croisée a été dûment portée à la connaissance du Client dans les conditions prévues aux articles ci-dessus, ou que le Client s'est abstenu de signaler au Vendeur son allergie ou son intolérance.

La présente clause n'a ni pour objet ni pour effet d'exonérer le Vendeur de la responsabilité qui lui incombe de plein droit en cas de manquement à ses obligations légales d'information sur les allergènes, de défaut de sécurité du produit au sens des articles 1245 et suivants du Code civil, ou de faute lourde ou dolosive de sa part.

3. Commande :

Lors de la première commande, le Client peut créer un « compte client » et choisir un nom d'Utilisateur ainsi qu'un mot de passe. Le nom d'Utilisateur et le mot de passe valent preuve de l'identité du Client et l'engagent sur toute commande passée par lui. Le Client peut également décider de ne pas créer de « compte client » et passer commande en tant qu'Invité, en fournissant un nombre d'informations limitées. Le Client est seul responsable des informations qu'il fournit, de son identifiant et de son mot de passe et supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de toutes utilisations par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci, à moins qu'il ne démontre que la connaissance de cet identifiant et de ce mot de passe résulte d'une faute du Vendeur. En cas d'oubli de son mot de passe ou de son identifiant, le Client dispose sur le Site d'une fonction lui permettant de retrouver son identifiant et de choisir un nouveau mot de passe. Pour passer commande, le Client s'engage à fournir avec précision et rigueur les informations le concernant dans l'interface de création de son « compte client » ou de sa commande en tant qu'Invité.

Pour passer commande le Client s'engage à remplir le bon de commande avec précision et rigueur. A ce titre, il s'engage à renseigner intégralement les différentes rubriques nécessaires au bon traitement de sa commande : choix du/des Produits ; quantité de Produits souhaités ; choix des options de personnalisations des Produits ; vérification des allergies et intolérances ; renseignement de l'adresse de facturation ; choix du mode, du lieu et du créneau horaire de livraison ; choix du mode de paiement ; validation de la commande après vérification ; paiement de la commande dans les conditions prévues.

L'enregistrement d'une commande sur le Site est réalisé lorsque le Client accepte les présentes CGV et la politique de confidentialité 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. Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes CGV et constituent une preuve du contrat de vente. Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après la fermeture de la vente, l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Vendeur par un courrier électronique contenant un récapitulatif de la commande et un exemplaire des présentes CGV, et après encaissement par le Vendeur de l'intégralité du prix.

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.

Le Vendeur est tenu irrévocablement par les commandes passées par le Client et ne peut en aucun cas refuser de les exécuter, pour quelque motif que ce soit, sauf dans les cas suivants :

- la force majeure, telle que définie ci-dessous ;
- l'indisponibilité des Produits ;
- lorsqu'il existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, que la commande ait été passée sur le Site ou au magasin.

Toute commande passée sur le Site, validée par le Client et confirmée par le Vendeur, dans les conditions et selon les modalités ci-dessus décrites, constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

Une fois confirmée et acceptée par le Vendeur, dans les conditions ci-dessus décrites, la commande ne peut être annulée, hors l'exercice du droit de rétractation ou cas de force majeure.

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

4. Tarifs :

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site, lors de l'enregistrement de la commande par le Vendeur.

Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC, au départ du point de livraison fixé par le Vendeur.

La TVA incluse est la TVA française applicable au jour de la commande. Si le taux de TVA venait à être modifié, ces changements pourront être répercutés sur le prix des articles sans que le Client en soit préalablement informé.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur sur le Site.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le Site, le Vendeur se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Les tarifs comprennent les frais de traitement et de livraison au point de livraison mais pas les frais de transport, le cas échéant. Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris les éventuels frais de traitement, de livraison et de transport au point de livraison.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client, à sa demande, lors de la livraison des Produits commandés.

5. Moyen de paiement - Sécurité des données - Pénalités de retard - Réserve de propriété :

5.1 Moyen de paiement :

Le règlement des Produits se fait par les moyens de paiement suivant : Carte bancaire CB, Visa, Mastercard, American Express, Bancontact, en ligne depuis le Site par le système de paiement sécurisé Payplug qui crypte l'information afin de protéger toutes les données liées aux informations personnelles et aux moyens de paiement.

Les règlements par chèque bancaire ne sont pas acceptés.

5.2 Sécurité des données :

Le Vendeur n'a jamais accès aux informations confidentielles relatives aux moyens de paiement du Client ; ainsi les coordonnées bancaires du Client lui seront demandées à chaque commande.

Seul Payplug dispose des informations confidentielles (n° de carte, date de validité, cryptogramme) du Client, inaccessible aux tiers. Les données confidentielles sont directement transmises cryptées sur le serveur de Payplug sans transiter sur les supports physiques du serveur du Vendeur. La validation par carte est immédiate.

Le Client garantit au Vendeur que le moyen de paiement utilisé est en cours de validité et n'est pas issu d'une opération frauduleuse. Le Client s'engage à utiliser personnellement la carte bancaire dont il est titulaire. En cas d'utilisation frauduleuse, le Vendeur ne pourra pas voir sa responsabilité engagée.

Le Vendeur se réserve le droit de suspendre toute commande en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers.

5.3 Pénalités de retard :

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client après la date de paiement, il sera dû, conformément à la loi, une pénalité de retard déterminée sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage, sans que cette pénalité ne puisse être inférieure à trois fois le taux d'intérêt légal. Les intérêts de retard sont dus en cas de dépassement du délai de règlement sans qu'un rappel ne soit nécessaire. 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. En outre, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de quarante (40) euros, sera due, de plein droit et sans notification préalable par les Clients professionnels, en cas de retard de paiement.

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

Au surplus, 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.

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

Tout acompte versé par le Client restera acquis au Vendeur à titre d'indemnisation forfaitaire, sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre du Client.

5.4 Réserve de propriété :

Le Vendeur se réserve, jusqu'au complet paiement du prix par le Client, un droit de propriété sur les Produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits Produits. Nonobstant toute clause contraire, en cas de non-respect par le Client d'une des échéances de paiement, le Vendeur, sans préjudice de ses autres droits, pourra obtenir, par lettre recommandée avec avis de réception, la restitution des Produits, aux frais du Client, jusqu'à exécution par ce dernier de la totalité de ses engagements.

6. Livraison :

6.1 Modalités de livraison :

La livraison est constituée par le transfert au Client, ou à son mandataire, de la possession physique ou du contrôle des Produits. La livraison des Produits coïncide donc avec leur réception.

Le Vendeur propose exclusivement la livraison par retrait par le Client, aux horaires et dans le point de retrait fixé par le Vendeur. Aucune livraison à domicile ou expédition n'est proposée.

Les délais de livraison sont indicatifs et seront précisés par le Vendeur au moment de la commandes.

Le Vendeur précisera, lors de la validation du panier du Client, le lieu de livraison dans lequel le Client pourra retirer sa commande, ainsi qu'un créneau horaire pour prendre possession de sa commande. Lors de la collecte des Produits, le Client doit se munir de toute pièce d'identité en cours de validité, permettant au Vendeur de vérifier son identité (carte nationale d'identité, passeport ou permis de conduire).

Le Client a la possibilité de donner mandat à un tiers de récupérer les Produits. Pour ce faire le tiers doit se présenter au lieu de livraison muni de toute pièce d'identité en cours de validité, permettant au Vendeur de vérifier son identité (carte nationale d'identité, passeport ou permis de conduire), d'une copie de la pièce d'identité du Client et du mandat annexé aux présentes CGV, dûment complété et signé par le Client.

En cas de non présentation du Client, ou de son mandataire, le jour et dans le créneau horaire précisé, le Vendeur ne garantit plus la disponibilité de la commande et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement de ce fait.

La livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du Produit au Client ou à son mandataire, matérialisée par la signature par le Client d'un bon de retrait.

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

6.2 Délais de livraison :

A l'égard du Client consommateur uniquement, la livraison de la commande interviendra dans le délai indiqué par le Vendeur à l'adresse indiquée par le Vendeur lors de la commande sur le Site. Ce délai ne pourra excéder trente (30) jours suivant la passation de commande du Client consommateur. Si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans ledit délai, le Client pourra demander au Vendeur, par écrit, de résoudre la vente des produits, dans les conditions prévues aux articles L. 216-2 et L. 216-3 du Code de la consommation. Le Vendeur restituera au Client, les sommes versées par ce dernier au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de dénonciation du contrat.

A l'égard du Client professionnel uniquement, sauf dispositions contraires, le Vendeur fera ses meilleurs efforts afin de respecter le délai de livraison indiqué au Client par le Vendeur. Toutefois, ce délai ne constitue pas un délai de rigueur. Aussi, les retards de livraison ne peuvent motiver l'annulation de la commande. Le Vendeur ne pourra en aucun cas voire sa responsabilité engagée en cas de retard n'excédant pas soixante (60) jours calendaires ou résultant du fait d'un tiers, du Client ou d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 14 des présentes.

Conformément aux dispositions des articles L. 216-1 et L. 216-4 du Code de la consommation, la livraison ainsi que le risque de perte ou d'endommagement des Produits sont constitués par le transfert au Client, ou à un tiers désigné par lui, de la possession physique ou du contrôle des Produits commandés. Lorsque le Client confie la livraison des Produits à un tiers désigné par lui, la livraison est réputée effectuée dès la remise des Produits commandés par le Vendeur audit tiers. Le Client reconnaît alors que le risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré au Client, lors de la remise du bien au tiers désigné. En cas de retour, les Produits voyagent aux risques et périls du Client.

6.3 Réserves et réclamations :

Le Client est tenu de vérifier l'état des Produits livrés lors de leur retrait. Il dispose d'un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la livraison pour formuler, par courrier électronique, toutes réserves ou réclamations pour non-conformité ou vice apparent des Produits livrés, avec tous les justificatifs y afférents (photos notamment). Passé ce délai et à défaut d'avoir respecté ces formalités, les Produits seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée par le Vendeur. 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 apparents ou cachés auront été dûment prouvés par le Client, dans les conditions prévues aux articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation et celles prévues aux présentes CGV.

Les Clients professionnels ne bénéficient pas de la garantie des vices cachés.

6.4 Absence de retrait sans justification :

Le Client s'engage à procéder au retrait des Produits dans le créneau convenu. À défaut de retrait dans ce délai, et en dehors de tout cas de force majeure dûment justifié, les produits préparés à son intention sont, en raison de leur caractère périssable et conformément aux articles 1344-2 et 1345 du Code civil, considérés comme perdus aux risques du Client à compter de l'expiration du délai de retrait. Le prix versé reste alors acquis au Vendeur au titre des frais de préparation et du préjudice subi, sans que le Client puisse en réclamer la restitution. Le Vendeur informe le Client de l'expiration du délai de retrait par tout moyen écrit ; cette information vaut mise en demeure du créancier au sens de l'article 1345 du Code civil.

7. Transfert de propriété - Transfert des risques :

7.1 Transfert de propriété :

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 ou le lieu de livraison desdits Produits.

Le Vendeur se réserve donc, jusqu'au complet paiement du prix par le Client, un droit de propriété sur les Produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits Produits.

7.2 Transfert des risques :

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, ou son mandataire, prendra physiquement possession des Produits.

8. Droit de rétractation :

8.1 Clients consommateurs et non-professionnels :

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation, le Client ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation dispose, pour les commandes passées sur le Site, d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres frais que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du même Code.

Le délai de rétractation court, conformément à l'article L. 221-19 du Code de la consommation, à compter du jour où le Client ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession du Produit commandé ou, en cas de livraison de Produits multiples commandés dans une même commande et livrés séparément, du jour de la réception du dernier Produit.

8.1.1 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours mentionné à l'article 8.1, le Client notifie au Vendeur sa décision de se rétracter, à l'exclusion de toute autre forme d'expression de volonté :

- soit en complétant et en transmettant le formulaire-type de rétractation annexé aux présentes CGV, conformément à l'annexe à l'article R. 221-1 du Code de la consommation ;
- soit en adressant au Vendeur, à l'adresse postale ou électronique indiquée à l'article 1, toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter et mentionnant la référence de la commande concernée.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions ci-dessus pèse sur le Client.

Le Vendeur adresse au Client, sans délai et par courrier électronique, un accusé de réception de la rétractation.

8.1.2 Retour des Produits

Le Client renvoie ou restitue les Produits au Vendeur, à l'adresse de son siège ou à toute autre adresse qui lui sera communiquée par le Vendeur lors de l'accusé de réception de la rétractation, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter, conformément à l'article L. 221-23 du Code de la consommation.

Les Produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, complets, non entamés, non dégradés, et accompagnés de la facture ou du bon de livraison correspondant. La responsabilité du Client ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement, conformément à l'article L. 221-23, alinéa 3, du Code de la consommation.

Les frais directs de renvoi des Produits sont à la charge exclusive du Client, conformément à l'article L. 221-23, alinéa 2, du Code de la consommation, le Vendeur ayant, à cet effet, dûment informé le Client de cette prise en charge préalablement à la conclusion du contrat.

8.1.3 Remboursement

En cas d'exercice régulier du droit de rétractation, le Vendeur rembourse au Client la totalité des sommes versées, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Vendeur est informé de la décision du Client de se rétracter, conformément à l'article L. 221-24 du Code de la consommation.

Le Vendeur pourra toutefois différer le remboursement jusqu'à la récupération effective des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni la preuve de l'expédition de ces Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits, conformément à l'article L. 221-24, alinéa 3, du Code de la consommation. Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement, et sans frais pour le Client.

8.2 Exceptions au droit de rétractation :

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu à l'article 8.1 ne peut en aucun cas être exercé, en raison de la nature des produits commercialisés par le Vendeur, pour les catégories de produits ci-après, qui couvrent tout ou partie du catalogue du Vendeur :

- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, ce qui comprend notamment l'ensemble des pâtisseries fraîches, entremets, viennoiseries, tartes, biscuits frais, macarons, et, plus généralement, toute denrée contenant de la crème, du lait, des œufs, des fruits frais ou toute autre matière périssable, ainsi que les chocolats frais garnis de ganaches, de crèmes ou de préparations sensibles à la température ;
- les biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés, ce qui comprend notamment les pièces montées, gâteaux de cérémonie, gâteaux d'anniversaire, numbers cakes ou letter cakes, sculptures en chocolat, coffrets assortis à la demande, créations sur commande et tout produit portant une inscription personnalisée (prénom, message, photographie comestible, logo, etc.) ;
- les biens qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, ce qui comprend notamment les ballotins, coffrets et boîtes de chocolats dont le film de protection, l'opercule ou le scellé a été ôté par le Client après réception ;

- les biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

Les Produits relevant des catégories ci-dessus sont expressément signalés au Client lors du récapitulatif de commande, comme étant exclus du droit de rétractation.

La validation de la commande emporte, pour le Client, reconnaissance expresse de cette exclusion et renonciation corrélative au droit de rétractation pour ces produits.

8.3 Clients professionnels :

Le Client ayant la qualité de professionnel au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'il agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel, ne bénéficie d'aucun droit légal de rétractation au titre de la commande passée sur le Site.

Les dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation ne sont pas applicables aux contrats conclus à distance entre deux professionnels, l'extension prévue à l'article L. 221-3 du même Code étant strictement limitée aux contrats conclus hors établissement et ne s'étendant pas aux ventes en ligne.

En conséquence, toute commande passée par un Client professionnel est ferme, définitive et irrévocable dès validation du paiement. Aucun retour, reprise, échange ou remboursement ne pourra être exigé par le Client professionnel, sauf application des garanties légales de conformité prévues aux articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation, dans les conditions prévues à l'article L. 217-30 dudit Code, ou mise en œuvre de la politique commerciale de reprise éventuellement accordée par le Vendeur, à titre purement gracieux, dans les conditions qu'il détermine au cas par cas.

9. Garantie des Produits - Responsabilité :

Les Produits vendus sur le Site sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

Les Produits fournis par le Vendeur, à des Clients consommateurs ou à des Clients non professionnels, 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 ;

- et 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 CGV (Garantie de Conformité / Garantie des Vices Cachés).

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du Code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

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 du Produit 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 1644 du Code Civil.

Les Clients professionnels au sens de l'article liminaire du Code de la consommation ne bénéficient pas de la garantie des vices cachés.

Afin de faire valoir ses droits, le Client consommateur ou non professionnel devra informer le Vendeur, par écrit, de la non-conformité des Produits dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures 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...).

Le Vendeur remboursera ou remplacera les Produits sous garantie jugés non conformes ou défectueux.

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

Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la constatation par le Vendeur du défaut de conformité ou du vice caché. Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

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

- défaut de conservation ou non-respect des conditions optimales de conservation des Produits ;
- rupture de la chaîne du froid imputable au Client ou au tiers désigné par lui ;
- dépassement par le Client du délai de consommation recommandé ;
- exposition prolongée des Produits à une source de chaleur, d'humidité ou de lumière ;
- mauvaise utilisation ou utilisation non conforme du Produit par le Client ;
- négligence de la part du Client ;

- usure normale des Produits ;
- accident ou force majeure ;
- utilisation frauduleuse du moyen de paiement du Client ;
- ou tout événement survenu en dehors de la sphère de contrôle du Vendeur.

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.

Sauf preuve d'une faute de sa part, le Vendeur ne peut être tenue pour responsable de tous dommages qui pourraient résulter de l'utilisation du réseau Internet, tel que, notamment, perte de données, intrusion, virus, suspension du service, utilisation frauduleuse de carte bancaire.

10. Produits périssables - Chaîne du Frois - Réception de la commande :

10.1 Nature périssable des Produits et exigences de conservation :

Le Client est expressément informé et reconnaît que les Produits proposés à la vente par le Vendeur, qu'il s'agisse de chocolats, pâtisseries, viennoiseries, entremets, pièces montées ou tout autre article issu de l'atelier du Vendeur, constituent, au sens de la Loi et des Règlements Européens, des denrées alimentaires hautement périssables, dont la conservation, la qualité organoleptique et la sécurité sanitaire dépendent du strict respect d'une chaîne du froid, d'une plage de température et d'un délai de consommation indiqués, selon le cas, sur l'étiquetage du Produit, sur la fiche produit du Site, sur le bon de livraison ou sur tout document d'accompagnement remis au Client.

À titre indicatif et sous réserve des mentions spécifiques portées sur chaque produit, les chocolats doivent être conservés entre +13°C et +16°C à l'abri de l'humidité et de la lumière, et les pâtisseries fraîches, entremets et produits contenant de la crème, du lait, des œufs crus ou semi-cuits doivent être conservés entre +2°C et +5°C et consommés dans les vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures suivant leur retrait ou leur livraison.

10.2 Obligation du Client d'assurer la réception de la commande :

Au regard du caractère périssable des Produits, il incombe au Client, préalablement à toute commande, de s'assurer qu'il sera en mesure d'en prendre effectivement livraison dans les conditions prévues au présent article.

À cet effet, le Client s'engage :

- à être personnellement présent, ou à faire désigner une personne majeure habilitée à réceptionner la commande en son lieu et place, au jour et au créneau horaire de livraison communiqué par le Vendeur ;
- à retirer sa commande dans le délai indiqué lors de la commande et strictement compatible avec la nature périssable des Produits ;
- à disposer, immédiatement après la réception, d'un équipement permettant la conservation des produits à la température requise (réfrigérateur, chambre tempérée, glacière pour trajet de courte durée), afin de préserver la chaîne du froid jusqu'à consommation.

Le Client reconnaît que la plage horaire et la date de livraison communiquées par le Vendeur sont déterminantes du consentement du Vendeur et constituent une condition essentielle de l'exécution du contrat au sens de l'article 1170 du Code civil.

10.3 Défaillance du Client lors de la réception :

Constitue une défaillance du Client à la réception de la commande, au sens des présentes CGV :

- le défaut de retrait de la commande dans le lieu et le délai indiqués par le Vendeur ;
- le refus par le Client de prendre livraison de la commande pour un motif autre qu'une avarie apparente ou une non-conformité manifeste constatée à réception ;
- tout autre fait imputable au Client ayant pour effet d'empêcher ou de retarder la prise de possession effective de la commande.

En cas de défaillance du Client, et compte tenu du caractère impérieusement périssable des Produits :

- les Produits ne pourront en aucun cas être réacheminés, réexpédiés ou remis en vente, ni donner lieu à un nouveau créneau de retrait aux frais du Vendeur ;

- les Produits seront conservés par le Vendeur au point de retrait pendant la durée prévue par ce dernier puis détruits, le Vendeur qui, constatant leur impropreté à la consommation ou à la vente, procédera à leur destruction dans le respect de la réglementation applicable aux denrées alimentaires ;
- aucun remboursement, avoir, remplacement ou indemnisation, de quelque nature que ce soit, ne pourra être réclamé par le Client au titre du prix des Produits, des frais de livraison, des frais de préparation ou de tout autre poste, le prix demeurant acquis au Vendeur à titre de contrepartie des prestations déjà exécutées ;
- les éventuels frais supplémentaires supportés par le Vendeur (frais de destruction, frais de seconde présentation consentis à titre commercial) pourront être mis à la charge du Client dans les conditions du droit commun.

Le Client reconnaît que les conséquences ci-dessus sont proportionnées au préjudice subi par le Vendeur du fait de la défaillance et justifiées par la nature même des produits, et qu'elles ne sauraient, en conséquence, constituer une clause abusive au sens des articles L. 212-1, R. 212-1 et R. 212-2 du Code de la consommation.

10.4 Rupture de la chaîne du froid postérieure à la livraison - Limitation de responsabilité :

Conformément à l'article L. 216-4 du Code de la consommation, le transfert au Client des risques de perte ou d'endommagement des Produits s'opère au moment où le Client, ou le tiers désigné par lui, prend physiquement possession des Produits.

À compter de cette prise de possession, il appartient au Client de veiller, sans délai, au maintien des Produits dans les conditions de conservation indiquées par le Vendeur, et notamment à leur placement dans un équipement de conservation adapté et à leur consommation dans le délai recommandé.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable de toute altération, détérioration, perte de qualité organoleptique ou atteinte à la sécurité sanitaire des Produits résultant, postérieurement à la prise de possession par le Client :

- d'un défaut de conservation ou d'un non-respect des conditions optimales de conservation des Produits
- d'une rupture de la chaîne du froid imputable au Client ou au tiers désigné par lui ;
- du dépassement par le Client du délai de consommation recommandé ;
- de l'exposition prolongée des Produits à une source de chaleur, d'humidité ou de lumière ;
- ou de tout événement survenu en dehors de la sphère de contrôle du Vendeur.

Dans l'hypothèse où le Client constaterait, au retrait des Produits, une avarie manifeste, une rupture de la chaîne du froid, ou une non-conformité apparente, il lui appartient d'émettre des réserves écrites, précises et détaillées auprès du Vendeur par courrier électronique, accompagnées de photographies, dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la réception. À défaut de réserves formulées dans ce délai et selon ces modalités, les produits seront réputés conformes et acceptés par le Client, sans préjudice toutefois de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation et de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil, qui demeurent pleinement applicables.

Les stipulations du présent article n'ont ni pour objet ni pour effet d'exonérer le Vendeur de la responsabilité qu'il encourt de plein droit en cas de manquement à ses propres obligations de conservation jusqu'à la remise des produits au Client ou à son mandataire, de défaut de sécurité du Produit au sens des articles 1245 et suivants du Code civil, ou de faute lourde ou dolosive.

11. Propriété intellectuelle :

Le contenu du Site 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.

De plus, le Vendeur reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les Produits, les photographies, logos, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés, même à la demande du Client, en vue de la fourniture des Produits 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.

L'utilisateur qui dispose d'un Site et qui désire placer sur son site un lien simple renvoyant directement au site www.laptitepatisse.fr doit préalablement solliciter l'autorisation du Vendeur.

12. Imprévision :

Les présentes Conditions Générales de Vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour toutes les opérations de Vente des Produits du Vendeur au Client. Le Vendeur et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

13. Exception d'inexécution :

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance.

Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

14. Force majeure :

14.1 Définition :

Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle de la partie qui l'invoque, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont notamment susceptibles de constituer un tel événement, sans que cette liste soit limitative : catastrophe naturelle, incendie ou inondation affectant le magasin ou les locaux de production, rupture caractérisée et imprévisible de la chaîne d'approvisionnement en gamme courte, panne durable de la chaîne du froid d'origine extérieure, décision d'une autorité publique imposant la fermeture du magasin ou interdisant la mise sur le marché des produits concernés, mouvement social général affectant l'ensemble du secteur.

14.2 Force majeure affectant le Vendeur :

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation de mise à disposition du Vendeur est suspendue. Toutefois, compte tenu du caractère périssable des Produits et de la durée de conservation limitée propre à la gamme courte, le Vendeur informe le Client, par tout moyen écrit, de la durée prévisible de l'empêchement et propose au choix du Client : (i) une nouvelle date de retrait portant sur des produits de qualité et de fraîcheur équivalentes, ou, à défaut d'accord, (ii) la résolution du contrat. À défaut de réponse du Client dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la notification, et lorsque la nouvelle date proposée

excède la durée de conservation initialement prévue, le contrat est réputé résolu de plein droit et le remboursement intervient dans les conditions du paragraphe 14.4.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit en application de l'article 1218 alinéa 2 du Code civil. La résolution prend effet à la date de réception, par le Client, de la notification écrite du Vendeur constatant le caractère définitif de l'empêchement, ou, à défaut, dans un délai de sept (7) jours à compter de la date initialement prévue pour le retrait.

14.3 Force majeure affectant le Client :

Lorsque le Client est, par suite d'un cas de force majeure, dans l'impossibilité de procéder au retrait à la date convenue, il en informe sans délai le Vendeur par tout moyen écrit. Il peut alors solliciter, sous réserve de l'accord du Vendeur et de la durée de conservation résiduelle des Produits, un report de retrait dans la limite de la date limite de consommation. Lorsque le report compatible avec la fraîcheur des produits n'est pas possible, le Client peut demander la résolution du contrat. Le remboursement intervient alors dans les conditions du paragraphe 14.4. La preuve de la force majeure incombe au Client, conformément au droit commun.

14.4 Restitution :

Dans tous les cas de résolution prononcée en application des paragraphes 14.2 et 14.3, le Vendeur rembourse au Client l'intégralité des sommes versées au titre de la commande, par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la transaction, sauf accord exprès de ce dernier pour un autre moyen n'occasionnant pas de frais. Le remboursement intervient au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la prise d'effet de la résolution, conformément à l'article L216-6 du Code de la consommation, sous peine des majorations légales prévues par ce texte. Aucune somme ne peut être retenue par le Vendeur au titre des frais de préparation, de conditionnement, de stockage ou d'immobilisation des produits.

15. Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations :

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de l'une de ses obligations stipulées aux présentes CGV, tel que l'obligation pour le Client de payer le prix qu'il doit au Vendeur au titre des Produits commandés, le contrat pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit quatorze (14) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Il est expressément convenu entre les parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes des présentes CGV, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

16. Droit applicable - Langue :

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

17. Litiges - Médiation de la consommation - Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges :

17.1 Litiges :

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV 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.

17.2 Médiation de la consommation :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après avoir sollicité le Vendeur, et à défaut de réponse vous satisfaisant, les Clients consommateurs et non professionnels ont la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès du médiateur CM2C dont relève le Vendeur et dont les coordonnées sont les suivantes : CM2C - 49 rue de Ponthieu - 75 008 PARIS - Tél : 01 89 47 00 14 - Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> - Courriel : litiges@cm2c.net.

18. Information précontractuelle - Acceptation du Client :

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques essentielles du bien, du service, du service numérique ou du contenu numérique ;
- 2° Le prix du bien, du service, du service numérique ou du contenu numérique, en application des articles L. 112-1 à L. 112-4 ;
- 3° La date à laquelle ou le délai dans lequel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à fournir le service, le service numérique ou le contenu numérique ;
- 4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges, aux autres conditions contractuelles et, le cas échéant, aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite et aux cautions et garanties financières ;
- 5° S'il y a lieu, les informations relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités, à la compatibilité et à l'interopérabilité du contenu numérique, du service numérique ou du bien comportant des éléments numériques, aux autres conditions contractuelles et, le cas échéant, à l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;
- 6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI ;
- 7° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;
- 8° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;
- 9° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsqu'il exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;
- 10° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles il le perd ;
- 11° L'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, s'il y a lieu.

Le fait pour une personne physique ou morale, de commander sur le Site emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV et obligation au paiement des Produits et Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

19. Démarchage téléphonique

Le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

20. Archivage et preuve

Le Vendeur procède à l'archivage des bons de commande et des factures portant sur une commande d'un montant égal ou supérieur à cent vingt (120) euros toutes taxes comprises, sur un support fiable et durable, pendant une durée de dix (10) ans à compter de la conclusion du contrat ou, s'agissant de la livraison de biens, à compter de la date de livraison. Le Client peut accéder à tout moment à son contrat archivé en en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@laptitepatisse.fr]

Le Vendeur et Le Client reconnaissent que les registres informatisés du Vendeur, ainsi que les courriels, confirmations de commande et tout écrit sous forme électronique échangés entre les parties, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, constituent des modes de preuve recevables, valables et opposables entre elles, au même titre, avec la même force probante et dans les mêmes conditions qu'un écrit établi et conservé sur support papier.

ANNEXE 1 - DISPOSITIONS RELATIVES AUX GARANTIES LEGALES

Article L217-4 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

- 1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autres caractéristiques prévues au contrat ;
- 2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat;
- 4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L217-5 du Code de la consommation

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

- 1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;
- 2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;
- 3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;
- 4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;
- 5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;
- 6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

- 1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;
- 2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou
- 3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-6 Code de la consommation

Lorsqu'à l'occasion du contrat, un traitement de données à caractère personnel est opéré par le professionnel, un manquement de sa part aux obligations lui incombant au titre du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dès lors que ce manquement entraîne le non-respect d'un ou de plusieurs critères de conformité énoncés à la présente section, est assimilé à un défaut de conformité, sans préjudice des autres recours prévus par ces textes.

Article L217-7 Code de la consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L217-8 Code de la consommation

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-9 Code de la consommation

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L217-10 Code de la consommation

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

Article L217-11 Code de la consommation

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

Article L217-12 du Code de la consommation

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

- 1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
- 2° De l'importance du défaut de conformité ; et
- 3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L217-13 Code de la Consommation

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Article L217-14 Code de la Consommation

Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

- 1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;
- 2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;
- 3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;
- 4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur, ce qu'il incombe au vendeur de démontrer. Le présent alinéa n'est pas applicable aux contrats dans lesquels le consommateur ne procède pas au paiement d'un prix.

Article L217-15 Code de la Consommation

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision d'obtenir une réduction du prix du bien.

La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien délivré et la valeur de ce bien en l'absence du défaut de conformité.

Article L217-16 du Code de la consommation

Dans les cas prévus à l'article L. 217-14, le consommateur informe le vendeur de sa décision de résoudre le contrat. Il restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier. Le vendeur rembourse au consommateur le prix payé et restitue tout autre avantage reçu au titre du contrat.

Si le défaut de conformité ne porte que sur certains biens délivrés en vertu du contrat de vente, le consommateur a le droit à la résolution du contrat pour l'ensemble des biens, même ceux non couverts par le présent chapitre, si l'on ne peut raisonnablement attendre de lui qu'il accepte de garder les seuls biens conformes.

Pour les contrats mentionnés au II de l'article L. 217-1, prévoyant la vente de biens et, à titre accessoire, la fourniture de services non couverts par le présent chapitre, le consommateur a droit à la résolution de l'ensemble du contrat. En outre, dans le cas d'une offre groupée au sens de l'article L. 224-42-2, le consommateur a le droit à la résolution de l'ensemble des contrats y afférents.

Les obligations respectives des parties au contrat, mentionnées à l'article L. 224-25-22 et relatives aux conséquences de la résolution pour les contenus numériques et les services numériques, sont applicables à la résolution du contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques.

Article L217-17 du Code de la consommation

Le remboursement au consommateur des sommes dues par le vendeur au titre de la présente sous-section est effectué dès réception du bien ou de la preuve de son renvoi par le consommateur et au plus tard dans les quatorze jours suivants.

Le vendeur rembourse ces sommes en recourant au même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur lors de la conclusion du contrat, sauf accord exprès de ce dernier et en tout état de cause sans frais supplémentaire.

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 1645 Code civil

Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur.

Article 1646 Code civil

Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente.

Article 1648 alinéa 1^{er} 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.

MODELE DE MANDAT ECRIT

Je soussigné (e) :

Nom :

Prénoms :

Date de naissance :/...../.....

Commune de naissance :

Adresse :

Code postal : Ville :

Donne mandat à :

Nom :

Prénoms :

Date de naissance :/...../.....

Commune de naissance :

Adresse :

Code postal : Ville :

pour retirer à ma place toute commande prise en mon nom sur le site internet www.laptitepatisse.fr

Fait à, le

Signature du mandant :

FORMULAIRE DE RETRACTATION

À l'attention de la société LA P'TITE PATISSE – 40 route de Dijon – 21600 LONGVIC – contact@laptitepatisse.fr :

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

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) *Rayez la mention inutile.*