

Conditions Générales de Vente

| | |
|---|-----------|
| Conditions Générales de Vente | 1 |
| 1.Objet | 1 |
| 2. La Commande | 2 |
| 3. Les Prix | 2 |
| 4. Les Modalités de Paiement | 3 |
| 5. La Livraison | 3 |
| 5.1. Modalités de livraison..... | 3 |
| 5.2. Incident de livraison..... | 3 |
| 5.3. Coût de la Livraison..... | 4 |
| 6. Garantie des Articles | 4 |
| 7. Retour des Articles – Droit de rétractation | 4 |
| 7.1. Droit de Rétractation | 4 |
| 7.2. Absence de droit de rétractation..... | 6 |
| 7.3. Autres motifs de retour | 6 |
| 8. Signature et preuves | 6 |
| 9. Responsabilités | 6 |
| 10. Données nominatives | 7 |
| 11.1. Données collectées et finalité du traitement | 8 |
| 11.2. Communication de vos données personnelles et transferts internationaux..... | 9 |
| 11.3. Vos droits sur vos données | 9 |
| 11. Propriété Intellectuelle | 9 |
| 12. Droit applicable - Litige | 10 |
| 13. Cookies | 10 |

1.Objet

Applicables à compter du 01/03/2024

Service Client Maison Lemétais

Téléphone : 02 35 24 06 12 (prix d'un appel non surtaxé)

du lundi au jeudi de 8h à 18h et le vendredi de 8h à 17h

Formulaire de contact : <https://www.cafeslemetais.fr/contact/>

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont conclues entre, d'une part, la société MAISON LEMÉTAIS SARL (ci-après dénommée « la Société ») inscrite au RCS du Havre sous le numéro B 443 422 274, située 69 rue François Mazeline, 76600 LE HAVRE, et d'autre part, les personnes physiques ou morale souhaitant effectuer un achat (ci-après « le Client ») de produit(s) ou service(s) (ci-après les « Articles») sur le site Internet <https://www.cafeslemetais.fr/> (ci-après « le Site »).

Toute commande sur le Site implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Les Parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes CGV.

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande. La Société invite le Client à conserver les présentes CGV.

Les présentes CGV visent à définir les modalités de vente entre la Société et le Client, notamment pour la prise de commande, le paiement, le suivi de commande, la livraison des Articles et la gestion des éventuels retours d'Articles.

2. La Commande

Toute commande vaut acceptation des prix et description des Articles disponibles à la vente sur le Site.

Le Client a la possibilité de passer sa commande en ligne pour tout Article disponible à la vente sur le Site. Pour cela, s'il est déjà titulaire d'un compte, il doit se connecter sur son compte avec son identifiant (adresse e-mail) et son mot de passe. Dans le cas contraire, si le Client n'est pas encore titulaire d'un compte, il doit le créer.

Le Client ne doit confier son mot de passe à personne et veiller à le protéger car il est personnellement responsable de chaque achat réalisé avec son nom d'utilisateur et son mot de passe.

Les Articles proposés à la vente font l'objet d'une description détaillée, par exemple : leurs dimensions, leur poids, leur caractéristiques gustatives. Des photos ou illustrations accompagnent cette description. Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute commande. Le choix et l'achat d'un Article est de la seule responsabilité du Client. Les photographies et illustrations affichées sur le Site relatifs à l'apparence des Articles peuvent présenter de légères différences avec les Articles reçus, en particulier dans le cadre d'un changement de packaging entre deux productions. Ces différences concernant le design des packagings ne peuvent être que mineures et ne trompent en aucun cas le Client puisque les mentions relatives à nature du produit, elles, ne présentent pas de différence.

Après avoir sélectionné et ajouté à son panier le ou les Articles souhaités, le Client pourra vérifier le contenu de sa commande, vérifier son adresse de facturation et de livraison, choisir son mode de livraison et de paiement.

Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV et les accepter en cochant la case prévue à cet effet avant de pouvoir valider la commande.

Après validation de sa commande par le Client et paiement, un e-mail de confirmation de commande sera envoyé à l'adresse e-mail renseignée par le Client.

En cas de rupture de stock d'un des Articles, la Société s'engage à en informer le Client dans les 48 heures. Le Client aura la possibilité d'attendre le réapprovisionnement ou d'obtenir le remboursement de sa commande. La Société procédera au remboursement de la somme payée par le Client dans un délai de quatorze (14) jours maximum à compter de la date de cette information.

3. Les Prix

Les prix de nos Articles sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Ces prix s'entendent hors participation aux frais de port.

Les prix sont fermes au moment de la commande du Client dans la limite des stocks disponibles.

La Société se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais le prix facturé au Client sera celui en vigueur au moment de la validation de sa commande.

4. Les Modalités de Paiement

Le prix est payable comptant, lors de la passation de la commande. Le règlement des achats s'effectue par paiement par carte bancaire. Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole SSL (Secure Sockets Layer) par l'intermédiaire de l'application Monetico Paiement, solution bancaire du CIC.

5. La Livraison

5.1. Modalités de livraison

La commande sera livrée exclusivement en France métropolitaine à l'adresse indiquée par le Client et suivant l'option de livraison choisie.

Le Client s'engage à communiquer toutes les informations relatives aux conditions de livraison (lieu, destinataire, N° de téléphone ...) lors de la commande. Ces informations engagent le Client. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire ou autre information, la Société ne saurait être tenue responsable d'une éventuelle impossibilité de livrer les Articles commandés.

Au moment du paiement par carte bancaire, les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent au délai de traitement de la commande et de son expédition (maximum 72h) et de la livraison (en général 48h mais pouvant aller jusqu'à 5 jours).

En tout état de cause, la Société s'engage à livrer les commandes dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la validation de la commande. A défaut le Client pourra annuler sa commande auprès du Service Client aux coordonnées indiquées en tête des présentes et se faire rembourser.

En cas d'absence du Client lors de la livraison, un avis de passage sera déposé par le transporteur indiquant où et quand retirer le colis.

Si le colis s'avère perdu ou non réceptionné, le Client doit contacter la Société le plus rapidement possible afin que celle-ci puisse réaliser une vérification auprès des services de livraison.

5.2. Incident de livraison

Dans tous les cas, le Client est tenu de vérifier l'état du colis ainsi que son contenu à réception de celui-ci.

En cas d'incident (par exemple un colis dégradé, ouvert...), la livraison doit être refusée avec inscription obligatoire de la mention suivante sur le récépissé « refusé pour mauvais état » ainsi que la date de réception et la signature du Client. Parallèlement, le Service Client doit être contacté par téléphone aux coordonnées indiquées en tête des présentes.

Si le Client constate des avaries liées au transport une fois la livraison effectuée alors il dispose d'un délai :

- De trois (3) jours pour formuler des réclamations dans le cas où le voiturier peut justifier avoir laissé au Client le temps de vérifier l'état des Articles
- De dix (10) jours sinon

5.3. Coût de la Livraison

Le coût de la livraison (frais de port) dépend de l'option de livraison choisie et du montant total de la commande. Il sera indiqué au Client avant la validation de la commande.

6. Garantie des Articles

Les conditions de garantie commerciale des constructeurs de certains Articles distribués par la Société peuvent être trouvées dans la section « Garantie » des fiches produits.

Indépendamment des conditions de garantie commerciale, la Société reste tenue de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la Consommation.

Il est rappelé que le consommateur dans le cadre de la garantie légale de conformité :

- Bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir.
- Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien (article L ? 217-9 du code de la consommation) sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du code de la consommation.
- Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 24 mois suivant la délivrance du bien neuf.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant couvrir votre bien.

Il est rappelé que le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction de prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

7. Retour des Articles – Droit de rétractation

7.1. Droit de Rétractation

Le droit de rétractation applicable aux contrats conclus à distance est prévu par les articles L. 221-18 à L. 221-28 du code de la consommation.

Le Client a le droit de se rétracter c'est-à-dire de renoncer à l'achat d'un Article sur le Site sans en donner de motif. Si le Client souhaite se rétracter, sa demande doit être faite :

- Soit par téléphone au Service Client Maison Lemétais au 02 35 24 06 12 (prix d'un appel non surtaxé) du lundi au jeudi de 8h à 18h et le vendredi de 8h à 17h

- Soit par écrit par le biais du formulaire de contact :
<https://www.cafeslemetais.fr/contact/>

dans un délai de quatorze (14) jours à partir du lendemain de la date de réception des Articles. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au prochain jour ouvrable. En cas de livraison séparée de biens issus d'une même commande, le délai de rétractation court à compter de la réception par le client, du dernier bien.

Le modèle ci-dessous de formulaire de rétractation peut être utilisé :

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de MAISON LEMÉTAIS SARL, 69 rue François Mazeline, 76600 LE HAVRE.

Je/nous () vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) 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.*

Après réception de la demande de rétractation, le Service Client indiquera la marche à suivre au Client et communiquera, sans délai, au Client un accusé de réception de la demande de rétractation.

Certains Articles qui ont été descellés par le client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène et de protection de la santé ne bénéficient pas du droit de rétractation, conformément à l'article L 221-28 5° du code de la consommation.

L'Article doit être expédié complet et dans son emballage d'origine (accessoires, notices, câbles etc.) aux frais du Client dans un délai de quatorze (14) jours à partir de la date d'envoi du courrier (le cachet de la poste faisant foi) ou de l'email informant la Société de la rétractation.

Le Client devra retourner les Articles à l'adresse suivante : MAISON LEMÉTAIS SARL, 69 rue François Mazeline, 76600 LE HAVRE.

Dès réception de l'Article retourné ou de la preuve de l'expédition de cet Article, la date retenue étant celle du premier de ces faits, les paiements déjà perçus y compris les frais de livraison initiaux seront remboursés au Client. Les Articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, salis, descellés ou utilisés ne seront pas repris et seront renvoyés au Client à ses frais.

La Société procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que la Société utilise un autre moyen de paiement.

Dans le cas d'une commande payée en totalité ou partiellement, en bon d'achat, en cas de retour d'un ou plusieurs articles, le remboursement se fera prioritairement sur le bon d'achat.

7.2. Absence de droit de rétractation

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut notamment pas être exercé pour les contrats de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés.

Certains Articles qui ont été descellés par le client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène et de protection de la santé ne bénéficient pas du droit de rétractation, conformément à l'article L 221-28 5° du code de la consommation.

7.3. Autres motifs de retour

La Société s'engage à vous rembourser ou à vous reprendre et échanger les produits ne correspondant pas à ceux de votre commande. Dans ce cas, nous vous remercions de bien vouloir en faire état de manière détaillée par écrit. La Société indiquera au Client la marche à suivre pour expédier les Articles à retourner aux frais de la Société. La Société procédera à l'échange ou au remboursement du ou des produits. La demande doit être effectuée dans les quinze jours ouvrés suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Les produits doivent nous être renvoyés dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'intégralité des éléments livrés (coffret, panier, emballage). Les Articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, salis, descellés ou utilisés ne seront pas repris et seront renvoyés au Client à ses frais.

Dans tous les autres cas, le retour d'un Article n'est pas autorisé sauf accord formel et préalable du Service Client. Ce retour fera l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

Après accord du Service Client les Articles sont à retourner à l'adresse suivante : MAISON LEMÉTAIS SARL, 69 rue François Mazeline, 76600 LE HAVRE.

8. Signature et preuves

La saisie sur le Site du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite commande et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des Articles figurant sur le bon de commande.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le site.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Société et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

9. Responsabilités

Les présentes CGV exposent l'intégralité des obligations et responsabilités de la Société quant à la fourniture des Articles. Dans la mesure permise par la loi applicable, la Société rejette toute garantie de toute sorte, qu'elle soit explicite ou implicite, et toutes conditions ou stipulations autres que celles expressément mentionnées dans les présentes CGV.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré (par exemple en cas d'interdiction d'un produit...) Il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services que vous envisagez de commander.

Plus spécifiquement, la Société n'est pas responsable de l'adéquation des Articles avec les finalités auxquelles vous les destinez, à moins que vous ne nous ayez informés de telles finalités au moment de la conclusion du contrat de vente et que nous ne les ayons acceptées. La responsabilité de la Société ne pourrait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat soit à un cas de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

De même, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure, la présence de virus informatiques, la perte de contenu ou de matériel téléchargé ou transmis via le site internet, ou en cas de phishing (moyen de tromper la vigilance de l'internaute, en recopiant parfaitement un site et en faisant croire au consommateur qu'il commande sur le site officiel du commerçant).

En cas d'achats à titre professionnel, la société n'encourra aucune responsabilité pour tous dommages indirects du fait des présentes, perte d'exploitation, perte de profit, perte de chance, dommages ou frais, qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits. La Société ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages indirects qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits.

Le vendeur ne peut pas être tenue responsable, en cas d'absence du destinataire à la livraison des Articles et/ou dans le cas où le Client (ou la personne désignée par ce dernier) retirerait tardivement ou ne retirerait pas les Articles auprès du transporteur après que celui-ci ait délivré un avis de passage au destinataire.

10. Données nominatives

La Société collecte des données à caractère personnel pour le traitement de votre commande et peut être amenée à les communiquer à ses partenaires commerciaux afin de satisfaire à la demande du Client.

Ces données personnelles peuvent être utilisées pour renforcer et personnaliser la communication et produits réservés aux clients de la Société, notamment par les lettres d'informations diffusées sur le Site pour lesquelles vous vous serez abonnés ainsi que dans le cadre de la personnalisation du Site en fonction de vos centres d'intérêts. Concernant ces informations vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Pour cela il suffit de nous en faire la demande en ligne ou par courrier en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client.

Vos coordonnées téléphoniques sont demandées afin de garantir une livraison dans les meilleures conditions. Ces coordonnées téléphoniques ne sont pas utilisées, ni transmises à un tiers, pour effectuer du démarchage téléphonique.

Vous disposez d'un droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

Ce dispositif BLOCTEL permet aux consommateurs de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique et de déposer des réclamations.

La Société met en œuvre les moyens raisonnables en vue de conserver les données de votre commande et de votre paiement de manière sécurisée, mais la responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée pour toute perte que vous pourriez subir si un tiers obtient un accès non autorisé à toute donnée que vous avez fournie en accédant ou en passant commande via le site internet.

11.1. Données collectées et finalité du traitement

Ce tableau récapitule les différentes données collectées par la Société et présente la finalité de leur traitement.

| Pourquoi nous collectons des données personnelles ? | Quelles sont ces données personnelles ? | Fondement du traitement |
|--|--|--|
| Création du compte utilisateur Gestion et livraison de la commande | Adresse email Nom, prénom, Adresse, N° de téléphone, société Historique des commandes | Nécessaire pour respecter nos engagements contractuels |
| Vous contacter quand vous nous avez envoyé une demande via notre formulaire de contact | Adresse email Nom, prénom, Adresse, N° de téléphone, société | Votre consentement |
| Mener des campagnes de communication (email) | Adresse email | Votre consentement. Vous pouvez vous opposer à tout moment à recevoir nos communications en nous écrivant ou en cliquant sur "me désinscrire » en bas de l'email reçu. |
| Comprendre les visiteurs de notre Site, leur provenance, le type de contenu qui les intéresse sur notre Site Effectuer des statistiques et des analyses pour améliorer la qualité et la pertinence de notre Site Lutte contre la fraude informatique | Données de connexion, cookies, données techniques ou d'utilisation (adresse IP, type de matériel informatique utilisé pour la navigation, données relatives à la manière dont votre appareil a interagi avec notre Site) | Votre consentement si vous acceptez les cookies. Notre intérêt légitime à améliorer nos services. |

Les données obligatoires sont signalées comme telles avec un astérisque rouge, les autres données sont facultatives.

11.2. Communication de vos données personnelles et transferts internationaux

La société peut transmettre vos données personnelles aux catégories suivantes de destinataires :

- À ses filiales, sociétés-sœurs, société-mère ou à ses prestataires de services, exclusivement afin de réaliser les finalités décrites au paragraphe 11.1.
- À notre prestataire pour la gestion des Avis sur notre Site. Notre prestataire aura accès aux données que communiquerez en déposant un avis.
- À l'acquéreur de notre société dans l'hypothèse d'une acquisition.
- A un tiers dans le cas où la loi l'impose ou l'autorise dans le cas d'une enquête, d'une procédure judiciaire.

Certains de nos prestataires sont situés en dehors de l'Union Européenne et opèrent depuis l'étranger. Cela signifie que vos données peuvent être traitées dans ces différents pays. Elles restent protégées conformément à la réglementation applicable.

11.3. Vos droits sur vos données

Conformément aux dispositions légales, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès : vous pouvez nous demander une copie de toutes vos données.
- Droit de rectification : vous pouvez demander à modifier vos données qui ne seraient pas exactes ou qui ne seraient plus à jour.
- Droit d'effacement : vous pouvez demander l'effacement de toutes vos données lorsque celles-ci ne sont plus nécessaires pour réaliser les finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou lorsque vous retirez votre consentement.
- Droit d'opposition : vous pouvez à tout moment vous opposer au traitement de vos données notamment en termes de prospections commerciales. Vous pouvez exercer ce droit, soit en cliquant sur le lien de désinscription inclus dans les emails, soit en nous contactant directement.
- Droit de limitation du traitement : Vous pouvez demander à ce que vos Données soient traitées de façon limitée (aucun traitement n'est possible à l'exception de la conservation) dans les cas suivants. Tout d'abord, pendant la durée nous permettant de vérifier l'exactitude de vos Données suite à une contestation de l'exactitude de celles-ci de votre part. Ensuite, dans le cas où vous vous êtes opposé au traitement de vos Données et vous souhaitez limiter leur utilisation pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes que nous poursuivons justifient de continuer le traitement.
- Droit à la portabilité : vous pouvez demander à ce que vos données soient exportées à un tiers.

Vous pouvez exercer vos droits en nous contactant par les différents moyens exposés dans le 1er paragraphe.

11. Propriété Intellectuelle

Le contenu du Site est la propriété de la Société. Conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle, toute reproduction totale ou partielle du site www.cafeslemetais.fr est strictement interdite. Tout usage commercial des photos est interdit.

12. Droit applicable- Litige

Le présent contrat est soumis à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

En cas de litige relatif aux CGV de la Société, le Client doit prendre contact avec la Société et une solution amiable sera recherchée.

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, le Client peut, en cas de litige, se tourner vers le site internet suivant pour se faire aider dans la résolution du litige :

ec.europa.eu/consumers/odr

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>

ou par voie postale en écrivant à :

CNPM MÉDIATION CONSOMMATION

27, avenue de la Libération - 42400 SAINT-CHAMOND

13. Cookies

L'utilisateur est informé que lors de ses visites sur le site, un cookie peut s'installer automatiquement sur son logiciel de navigation (un cookie est un bloc de données qui ne permet pas de l'identifier mais qui sert à enregistrer des informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site). En général, ce cookie contient, un numéro d'identification ou un code qui nous permet de vous reconnaître lorsque vous retournez sur notre site. La mise en place de ces systèmes nous permet simplement la récupération de données statistiques afin d'améliorer notre site et de mieux répondre à vos besoins. Nous vous rappelons que votre navigateur possède des fonctionnalités qui vous permettent de vous opposer à l'enregistrement de cookies, d'être prévenu avant d'accepter les cookies, ou de les effacer.

Toutefois, si vous faites ce choix, il est possible que votre navigation et votre expérience sur le Site s'en trouvent dégradées.

La Société décline toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé du Site et des services éventuellement proposés par le Site dans le cas où vous décidez de refuser les traceurs nécessaires au bon fonctionnement du Site.

Pour plus d'information sur les cookies et le traitement lié aux données personnelles, nous vous recommandons de visiter le site Internet de la CNIL : www.cnil.fr