

Conditions Générales de Vente (CGV) pour la vente de produits alimentaires en ligne

1. Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des ventes de produits alimentaires effectuées par **Mamou Cuisine Traiteur**, Entreprise Individuelle dont le siège social est situé **2 mail de la cocagne 31320 Auzeville Tolosane**, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de **Toulouse** sous le numéro **929938090** représentée par **GBETIE Ingrid** en qualité de **[Représentante]**.

2. Définitions

Dans les présentes CGV, les termes suivants auront la signification qui leur est attribuée ci-après :

- **"Entreprise"** : **Mamou Cuisine Traiteur** .
- **"Client"** : Toute personne physique ou morale passant une commande sur le site internet de l'Entreprise.
- **"Produits"** : Les produits alimentaires commercialisés par l'Entreprise et disponibles à la vente sur le site internet.
- **"Site"** : Le site internet de l'Entreprise accessible à l'adresse : MamouCuisineTraiteur

3. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Entreprise vend ses Produits à ses Clients. Elles s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les ventes conclues entre l'Entreprise et ses Clients.

4. Acceptation des CGV

En passant commande sur le Site, le Client accepte expressément et sans réserve les présentes CGV. L'Entreprise se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment, les modifications étant alors applicables à toutes commandes passées après la date de modification.

5. Produits

5.1. Description des Produits

Les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible sur le Site. Chaque Produit est accompagné d'une fiche descriptive détaillée mentionnant notamment la composition, les ingrédients, les allergènes potentiels, les valeurs

nutritionnelles, le poids net, la date limite de consommation (DLC) ou la date de durabilité minimale (DDM), ainsi que les conseils de conservation et d'utilisation. Les photographies des Produits n'ont qu'une valeur indicative et ne peuvent engager la responsabilité de l'Entreprise. Des différences minimales peuvent exister entre les Produits et leur représentation photographique en raison notamment des variations dans les matières premières ou des techniques de photographie utilisées.

5.2. Disponibilité

Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site et dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un Produit après passation de la commande, l'Entreprise en informera le Client par e-mail dans les plus brefs délais. L'Entreprise proposera alors au Client soit un produit de remplacement de qualité et de prix équivalents, soit un remboursement du Produit indisponible. Si le Client opte pour le remboursement, celui-ci sera effectué dans un délai de 14 jours suivant la notification de l'indisponibilité par le même mode de paiement que celui utilisé lors de la commande. En cas de produit de remplacement, l'Entreprise enverra le produit après acceptation par le Client.

6. Commande

6.1. Processus de commande

Pour passer commande, le Client doit sélectionner les Produits de son choix, les ajouter à son panier et valider sa commande. La validation de la commande implique l'acceptation de l'intégralité des présentes CGV. Une fois la commande validée, le Client reçoit un récapitulatif de sa commande par e-mail comprenant les détails des Produits commandés, le prix total et les informations de livraison.

6.2. Confirmation de commande

L'Entreprise confirme la réception de la commande par l'envoi d'un e-mail au Client. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi de cet e-mail de confirmation. L'Entreprise 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.

7. Prix

7.1. Prix des Produits

Les prix des Produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison. L'Entreprise se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant entendu que les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

7.2. Frais de livraison

Les frais de livraison sont indiqués lors du processus de commande et dépendent de l'adresse de livraison, du poids et du volume des Produits commandés. Ils sont précisés avant la validation définitive de la commande. L'Entreprise se réserve le droit de proposer des offres promotionnelles ou des remises sur les frais de livraison à tout moment.

8. Paiement

8.1. Modalités de paiement

Le Client peut régler ses achats par carte bancaire, PayPal ou tout autre moyen de paiement accepté par l'Entreprise. Les paiements par carte bancaire sont sécurisés par un prestataire de services de paiement certifié, garantissant la confidentialité et la sécurité des données bancaires du Client.

8.2. Sécurité des paiements

L'Entreprise utilise des systèmes de paiement sécurisés pour garantir la confidentialité et la sécurité des transactions. Les informations bancaires du Client ne sont pas conservées par l'Entreprise. En cas de refus de paiement par les centres de paiement agréés, la commande sera automatiquement annulée et le Client sera informé par e-mail.

9. Livraison

9.1. Délais de livraison

Les délais de livraison sont indiqués sur le Site et varient en fonction du lieu de livraison et de la disponibilité des Produits. L'Entreprise s'engage à livrer les Produits dans les délais indiqués, sauf en cas de force majeure. Les délais de livraison sont exprimés en jours ouvrés et courent à partir de la date de confirmation de la commande par l'Entreprise.

9.2. Modalités de livraison

Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande. En cas d'erreur dans les informations fournies par le Client, l'Entreprise ne saurait être tenue responsable de l'impossibilité de livrer les Produits. Les livraisons sont effectuées par des transporteurs professionnels sélectionnés par l'Entreprise. Le Client sera informé par e-mail de l'expédition de sa commande et pourra suivre l'acheminement de son colis via le numéro de suivi fourni.

9.3. Réception des Produits

Il appartient au Client de vérifier l'état des Produits lors de la réception et de formuler toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées. En cas de Produits manquants ou endommagés, le Client doit informer l'Entreprise dans un délai de **[3**

] jours suivant la réception. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai ne pourra être acceptée. En cas de non-conformité des Produits, le Client pourra demander leur remplacement ou leur remboursement.

10. Droit de rétractation

10.1. Délai de rétractation

Conformément aux dispositions légales, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la réception des Produits pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Ce droit de rétractation ne s'applique pas aux Produits périssables ou susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement, conformément à l'article L.221 -28

du Code de la consommation. Les Produits ouverts ou dont l'emballage a été endommagé ne peuvent être retournés pour des raisons d'hygiène et de protection de la santé. De plus, les Produits fabriqués sur mesure ou personnalisés selon les spécifications du Client ne sont pas éligibles au droit de rétractation.

10.2. Modalités de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation par e-mail à **mamoucuisinetaiteur@gmail.com** ou par courrier postal à **[2 Mail de la cocagne 31320 Auzeville Tolosane** en utilisant le formulaire de rétractation fourni ou en exprimant clairement sa volonté de se rétracter. La notification doit inclure les informations suivantes :

- Nom et prénom du Client
- Adresse postale du Client
- Numéro de commande
- Date de réception de la commande
- Liste des Produits concernés par la rétractation

Les Produits doivent être retournés dans leur état d'origine, complets (accessoires, notices, etc.) et non endommagés, accompagnés de la facture d'achat et du formulaire de rétractation. Les Produits doivent être renvoyés dans un emballage approprié garantissant leur protection pendant le transport. Les frais de retour sont à la charge du Client, sauf en cas de non-conformité des Produits livrés par rapport à la commande.

10.3. Remboursement

En cas de rétractation, l'Entreprise remboursera le Client de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison standard (les frais supplémentaires découlant du choix d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par l'Entreprise ne seront pas remboursés). Le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception des Produits retournés ou de la preuve d'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la commande, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen de remboursement. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

11. Garantie légale de conformité

Les Produits bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie contre les vices cachés conformément aux dispositions des articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et des articles 1641 et suivants du Code civil. En cas de non-conformité d'un Produit, le Client pourra le retourner à l'Entreprise qui procédera soit à son échange, soit à son remboursement. Cette garantie est indépendante du droit de rétractation prévu à l'article 10 des présentes CGV.

11.1. Garantie légale de conformité

La garantie légale de conformité s'applique lorsque le Produit présente un défaut de conformité existant au moment de la délivrance. Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir. En cas de défaut de conformité, le Client peut choisir entre la réparation et le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation. Si la réparation et le remplacement du Produit sont impossibles, le Client peut rendre le Produit et se faire restituer le prix, ou garder le Produit et se faire rendre une partie du prix, conformément à l'article L.217-10 du Code de la consommation.

11.2. Garantie contre les vices cachés

La garantie contre les vices cachés s'applique lorsque le Produit présente des défauts cachés qui le rendent impropre à l'usage auquel il est destiné, ou qui diminuent tellement cet usage que le Client ne l'aurait pas acquis, ou en aurait donné un moindre prix, s'il les avait connus. Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la découverte du vice pour agir. En cas de vice caché, le Client peut choisir entre la résolution de la vente et une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Pour toute demande de mise en œuvre de la garantie légale de conformité ou de la garantie contre les vices cachés, le Client doit contacter le service client de l'Entreprise par e-mail à **mamoucuisinetaiteur@gmail.com** ou par téléphone au **0663522428**. L'Entreprise prendra en charge les frais de retour des Produits reconnus non conformes ou affectés d'un vice caché.

12. Responsabilité

12.1. Limitation de responsabilité

La responsabilité de l'Entreprise ne saurait être engagée en cas de dommages indirects résultant de l'utilisation des Produits. En tout état de cause, la responsabilité de l'Entreprise sera limitée au montant de la commande. L'Entreprise ne pourra être tenue responsable des dommages résultant d'une mauvaise utilisation des Produits par le Client, notamment en cas de non-respect des instructions de conservation et d'utilisation fournies avec les Produits. Cette clause couvre plusieurs aspects :

- **Dommages indirects** : Les dommages indirects incluent, sans s'y limiter, les pertes de bénéfices, les pertes d'exploitation, les pertes de données, ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation des Produits. Par exemple, si un Produit est défectueux et cause une perte de production pour le Client, l'Entreprise ne sera pas tenue responsable de cette perte de production.
- **Limitation au montant de la commande** : La responsabilité financière de l'Entreprise sera limitée au montant total payé par le Client pour la commande concernée. Cela signifie que si le Client subit un préjudice et demande une indemnisation, le montant

maximal que l'Entreprise pourrait être obligée de payer serait le montant que le Client a effectivement payé pour la commande.

- **Mauvaise utilisation des Produits** : L'Entreprise décline toute responsabilité pour les dommages causés par une utilisation incorrecte des Produits par le Client. Cela inclut, mais sans s'y limiter, le non-respect des instructions de conservation (comme le maintien des Produits à une certaine température) ou des instructions d'utilisation (comme la méthode de préparation ou de consommation). Par exemple, si un Produit doit être conservé au réfrigérateur et que le Client le laisse à température ambiante, entraînant une détérioration du Produit, l'Entreprise ne pourra être tenue responsable des conséquences de cette détérioration.

12.2. Force majeure

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une de ses obligations en raison d'un cas de force majeure. Sont considérés comme des cas de force majeure, les événements imprévisibles, irrésistibles et extérieurs à la volonté des parties, tels que définis par la jurisprudence française. Cette clause inclut :

- **Définition de la force majeure** : Un événement de force majeure est un événement imprévisible et insurmontable qui empêche l'Entreprise de remplir ses obligations contractuelles. Cela peut inclure des catastrophes naturelles (telles que des tremblements de terre, des inondations), des actes de guerre, des émeutes, des grèves générales, des épidémies ou pandémies, des pannes d'électricité généralisées, etc.
- **Effets de la force majeure** : En cas de force majeure, l'Entreprise sera libérée de ses obligations pendant la durée de l'événement et ne pourra être tenue responsable des retards ou de l'impossibilité d'exécuter ses obligations contractuelles. Par exemple, si une inondation empêche la livraison des Produits, l'Entreprise ne sera pas tenue responsable du retard de livraison.
- **Notification** : L'Entreprise s'engage à informer le Client dans les plus brefs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure affectant l'exécution de ses obligations. Cette notification doit inclure une description de l'événement et, dans la mesure du possible, une estimation de la durée de l'événement de force majeure.

13. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du Site (textes, images, graphismes, logos, etc.) sont la propriété exclusive de l'Entreprise ou de ses partenaires et sont protégés par les droits de propriété intellectuelle. Cette protection inclut, mais sans s'y limiter, les droits d'auteur, les droits des marques, les dessins et modèles, les brevets, les bases de données et les savoir-faire. Toute reproduction, représentation, adaptation, modification, diffusion ou utilisation, même partielle, de ces éléments sans l'autorisation préalable et écrite de l'Entreprise est strictement interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée pénalement et civilement.

Les marques, noms de domaine, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la

propriété exclusive de l'Entreprise ou de ses partenaires. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute utilisation non autorisée de ces éléments peut faire l'objet de poursuites judiciaires appropriées, y compris des actions en contrefaçon.

L'Entreprise se réserve le droit de demander des dommages et intérêts en cas de violation de ses droits de propriété intellectuelle, ainsi que des mesures conservatoires pour prévenir ou faire cesser toute atteinte à ses droits.

14. Données personnelles

14.1. Collecte des données

L'Entreprise collecte et traite les données personnelles du Client dans le respect de la législation en vigueur, notamment la loi Informatique et Libertés et le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Les données personnelles collectées incluent, mais sans s'y limiter, le nom, l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, les informations de paiement et les historiques de commande.

Ces données sont utilisées pour la gestion des commandes (traitement, livraison, facturation), la communication avec le Client (réponses aux demandes, envoi d'informations relatives aux produits et services de l'Entreprise), et l'amélioration des services proposés (analyses statistiques, enquêtes de satisfaction, offres promotionnelles personnalisées).

L'Entreprise s'engage à protéger la confidentialité des données personnelles du Client et à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir leur sécurité et leur intégrité. Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, sauf disposition légale contraire.

14.2. Droits du Client

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur les données personnelles le concernant, ainsi que du droit à la portabilité des données et du droit à la limitation du traitement. Ces droits peuvent être exercés à tout moment, sous réserve de justifier de son identité, en contactant l'Entreprise par e-mail à l'adresse **mamoucuisinetaiteur@gmail.com** ou par courrier postal à l'adresse suivante : **2 mail de la cocagne 31320 Auzeville Tolosane** .

L'Entreprise s'engage à répondre à toute demande dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la demande. En cas de demande complexe ou de nombre élevé de demandes, ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires, sous réserve d'en informer le Client.

En cas de violation de ses droits, le Client peut introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ou de toute autre autorité de contrôle compétente.

L'Entreprise peut être amenée à transférer les données personnelles du Client à des sous-traitants ou partenaires situés en dehors de l'Union Européenne, sous réserve de garantir un niveau de protection des données adéquat et conforme aux exigences légales en vigueur.

15. Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut de solution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents. Pour toute difficulté ou réclamation, le Client est invité à contacter l'Entreprise afin de trouver une solution amiable.

16. Service client

Pour toute question ou réclamation, le Client peut contacter le service client de l'Entreprise par e-mail à **mamoucuisinetaiteur@gmail.com**] ou par téléphone au **0663522428**

. Le service client est disponible du **[mardi au vendredi de 10h à 16 heures]** pour répondre à toutes les questions concernant les Produits, les commandes et les livraisons.

17. Clause de sauvegarde

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGV venait à être déclarée nulle ou non écrite, les autres stipulations demeureront en vigueur et continueront à produire leurs effets. En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une des clauses des présentes CGV, les titres seront déclarés inexistantes.

18. Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions des articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable de tout litige qui l'opposerait à l'Entreprise.

18.1. Adhésion à un médiateur de la consommation

L'Entreprise est adhérente au service de médiation **[Nom du médiateur de la consommation]**, dont les coordonnées sont les suivantes :

- Adresse : **[adresse du médiateur]**
- Téléphone : **[numéro de téléphone du médiateur]**
- Site internet : **[URL du médiateur]**

18.2. Procédure de médiation

En cas de litige, le Client devra d'abord adresser une réclamation écrite à l'Entreprise par courrier ou par e-mail. Si la réponse de l'Entreprise ne satisfait pas le Client ou en l'absence de réponse dans un délai de **[nombre de jours]** jours, le Client pourra saisir le médiateur de la consommation pour toute réclamation déjà formulée par écrit auprès de l'Entreprise depuis moins d'un an et non résolue.

