

# Conditions Générales de Vente en ligne



## De quoi va-t-on parler dans ces Conditions Générales de Vente en ligne ?

|  |   |
|--|---|
| 1. Pourquoi des Conditions Générales de Vente en ligne ?                                 | 1 |
| 2. Qui est concerné par ces Conditions Générales ?                                       | 2 |
| 3. Quels sont les produits que nous vous proposons ?                                     | 2 |
| 4. Quels sont les prix de nos Paniers ?  | 2 |
| 5. Comment faire pour commander nos paniers prêts-à-cuisiner ?                           | 3 |
| 5.1. Comment créer un compte client ?  | 3 |
| 5.2. Quel est le parcours de commande ?  | 3 |
| 6. Comment payer vos commandes ?   | 4 |
| 7. Comment se passe la livraison des paniers prêts-à-cuisiner ?                          | 5 |
| 8. Est-il possible de modifier, d'annuler ou de rétracter une commande validée ?         | 6 |
| 9. Que se passe-t-il si les ingrédients composant nos Paniers ne sont plus disponibles ? | 6 |
| 10. Quelles sont les garanties dont vous bénéficiez en commandant nos Paniers ?          | 6 |
| 11. Quels sont les cas dans lesquels vous ne pourrez pas engager notre responsabilité ?  | 7 |
| 12. Comment sont traitées les données que vous renseignez pour passer commande ?         | 7 |
| 13. Quelles informations plus générales devez-vous garder en tête ?                      | 7 |
| 13.1. La loi applicable et la juridiction compétente                                     | 7 |
| 13.2. La possibilité de recourir au médiateur de la consommation                         | 8 |

## 1. Pourquoi des Conditions Générales de Vente en ligne ?

Ces Conditions Générales de vente en ligne (« Conditions Générales », pour simplifier) permettent de définir les conditions dans lesquelles nous proposons de vous vendre nos paniers prêts-à-cuisiner (ci-après « Paniers »).

## 2. Qui est concerné par ces Conditions Générales ?

### NOUS



**Société par actions simplifiée à associé unique**, au capital de **5000 euros** inscrite au **Registre du commerce et des sociétés du Mans** sous le numéro **B 922 809 421**, ayant son siège social **20 bis rue de la Rivière – 72190 Saint-Pavace** et ayant pour numéro de TVA intracommunautaire **FR66922809421**, représentée par son Président **madame Aline Lebrêne**.



[aline@goodfoodformama.com](mailto:aline@goodfoodformama.com)



06.51.25.61.72

### ET

### VOUS

Le client **consommateur**, c'est-à-dire la personne physique qui achète les produits en dehors de son activité professionnelle.

Vous pouvez nous contacter par téléphone aux créneaux suivants :

|         | lundi | mardi | mercredi | jeudi | vendredi | samedi | dimanche |
|---------|-------|-------|----------|-------|----------|--------|----------|
| 9h-12h  | ✓     | ✓     | ✓        | ✓     | ✓        | ✓      | ✗        |
| 14h-18h | ✓     | ✓     | ✓        | ✓     | ✓        | ✗      | ✗        |

## 3. Quels sont les produits que nous vous proposons ?

Notre activité est la vente en ligne de paniers prêts-à-cuisiner pour les nouvelles familles et particulièrement les mamans en post partum.

**Nos produits sont donc des paniers prêts-à-cuisiner contenant les ingrédients en quantité nécessaire pour 2 adultes et les fiches pour réaliser chez vous l'une de nos recettes.**

Vous pouvez facilement retrouver nos recettes et la composition des paniers sur notre site internet, dans la rubrique « Les recettes du moment »

## 4. Quels sont les prix de nos Paniers ?

**Les prix de nos Paniers sont indiqués sur notre catalogue en ligne, accessible sur notre site internet.**

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises hors participation aux frais de transport et de livraison. Les frais de livraison sont indiqués dans le processus de commande, en fonction de vos choix.

Ils ne comprennent pas les frais d'accès au réseau Internet permettant d'accéder à notre site internet. Ceux-ci restent à votre charge.

## 5. Comment faire pour commander nos paniers prêts-à-cuisiner ?

**Il y a 2 étapes pour commander nos paniers sur notre site internet :**

**1° Vous pouvez choisir de passer une commande sans créer de compte client.**

**2° Vous créer un compte client ou vous identifier à votre compte client** pour le suivi de vos commandes en cliquant sur l'icône Mon compte

**2° Ajouter une recette au panier puis vous laisser guider par le parcours de commande**

### 5.1. Comment créer un compte client ?

**Pour créer votre compte, nous vous demanderons d'indiquer les informations suivantes :**

- **Nom**
- **Adresse email**
- **Mot de passe**

Un fois votre compte client créé, nous vous enverrons un e-mail de confirmation sur l'adresse préalablement renseignée.

Vous vous engagez à nous fournir à des données exactes, à jour, complètes et à en préserver l'exactitude. Il vous appartient donc de mettre à jour les données de votre compte client.

Vous vous engagez également à ne pas créer de compte sous une fausse identité.

Votre identifiant de connexion est l'adresse mail que vous renseignez lors de la création de votre compte.

L'accès à votre compte client est protégé par un mot de passe personnel et confidentiel. Vous vous engagez à le conserver secret et à ne pas le communiquer à des tiers à quelque titre que ce soit.

Vous êtes responsable de votre mot de passe. Si vous vous apercevez que votre compte fait l'objet d'une utilisation frauduleuse, vous vous engagez à nous le signaler immédiatement.

### 5.2. Quel est le parcours de commande ?

**Toute commande s'effectue uniquement via le Site, selon le parcours suivant :**



**Choisissez la ou les recettes sur le catalogue en ligne**



**Remplissez votre panier avec un ou plusieurs de nos produits**



Avant de valider définitivement votre commande, vous pouvez vérifier les produits commandés, le prix total de la commande et les conditions de la commande. Vous pouvez aussi la modifier ou revenir dessus.

Votre commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif. Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du code civil et à la conclusion d'un contrat sous forme électronique au sens des articles 1127-1 et 1127-2 du code civil français.

En validant définitivement votre commande, vous acceptez nos Conditions Générales.

Votre commande validée est considérée comme irrévocable.

Une fois votre commande validée, vous aurez la possibilité d'imprimer le bon de commande correspondant. Nous vous enverrons également une confirmation de commande par mail.

Nous vous précisons que toute commande effectuée sur le site de Good Food for Mama est une commande avec obligation de paiement.

Toute commande vaut acceptation de la description des Produits et des prix en vigueur au jour de la commande

## 6. Comment payer vos commandes ?

### **Vous payez en ligne au moment de la commande.**

Vous pouvez payer par Carte Bancaire.



**Afin d'optimiser la sécurité des transactions sur Internet, notre site utilise un système de paiement en ligne SSL (Secure Socket Layer). Tous les moyens sont ainsi mis en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises dans le cadre d'un paiement en ligne.**

Notre système de paiement en ligne, STRIPE contrôle automatiquement la validité des droits d'accès lors du paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

Pour bénéficier du mode de paiement sécurisé SSL, vous devez impérativement utiliser des navigateurs compatibles avec le système SSL.

## 7. Comment se passe la livraison des paniers prêts-à-cuisiner ?

**Le délai de livraison est :**

- **Pour les paniers : le mercredi J+7 pour une commande passée dernier délai le mardi soir à 23h59.**
- **Pour les petits plus (sans panier) : J+5 en moyenne**

Nous confions nos livraisons à Chronofresh qui assure la livraison de nos Paniers en France métropolitaine. A réception, nous vous indiquerons le numéro de votre colis afin que vous puissiez suivre sa livraison.

**La livraison des Paniers se fait en mains propres, à l'adresse de livraison renseignée.**

La veille de la date de livraison programmée, Chronofresh vous indiquera la plage horaire spécifique de livraison. Vous pourrez alors modifier au lendemain votre livraison, sur le site Chronofresh, en vous connectant avant minuit.

Si vous ne pouvez pas réceptionner les Paniers en mains propres, vous pouvez choisir de les faire livrer chez un voisin.

Cependant, dans ce cas, nous ne sommes pas responsables de la détérioration ou de la disparition des Paniers.

Dans l'hypothèse où un nouveau rendez-vous s'avère impossible dans les délais nécessaires au maintien de la fraîcheur des Paniers, le règlement de la commande (frais de livraison compris) nous restera acquis à titre d'indemnité.

Nous ne sommes pas responsables s'il est impossible de vous livrer parce que vous avez renseigné une mauvaise adresse de livraison



**Il vous appartient de vérifier les Paniers au moment de la livraison. Vous devez donc vérifier l'état de l'emballage et la conformité du Panier au moment de la livraison.**

Vous devez signaler aussitôt au livreur les réserves que vous entendez émettre au sujet de l'état du Panier livré afin qu'elles soient mentionnées sur le document de transport : emballage abîmé, dommage subi, conformité par rapport à la commande, etc.

Vous devez ensuite nous envoyer vos constatations dans les 12 heures suivant la réception grâce au formulaire de contact accessible sur notre site internet. Vous devez également nous envoyer les justifications permettant de constater la réalité des non-conformités, avaries ou défauts constatés.

Si vous ne respectez pas ces différentes étapes de réclamation, les Paniers livrés seront considérés acceptés.

## 8. Est-il possible de modifier, d'annuler ou de rétracter une commande validée ?

Nos Paniers sont composés d'ingrédients susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement. De plus, ces ingrédients ne peuvent pas être renvoyés pour des raisons d'hygiène et de protection de la santé.

**C'est pourquoi vous ne pouvez pas exercer votre droit de rétractation prévu par les articles L.221-18 et suivants du code de la consommation.**

Pour nous assurer que vous avez bien conscience que vous renoncez à votre droit de rétractation, nous vous demanderons de le confirmer avant de valider définitivement votre commande. C'est simple, il vous suffira de cocher la case « en application des l'article L.221-28, 4° et 5° du code de la consommation, je renonce expressément à mon droit de rétractation ».

## 9. Que se passe-t-il si les ingrédients composant nos Paniers ne sont plus disponibles ?

Les ingrédients composant nos Paniers sont majoritairement des ingrédients frais. Ils peuvent être indisponibles pour le jour de livraison prévu.

Dans ce cas, nous nous engageons à vous en informer par mail dans les plus brefs délais. Nous vous proposerons alors de remplacer l'ingrédient ou les ingrédients indisponibles par tout autre similaire. Si vous le souhaitez, vous pourrez également modifier votre commande et choisir une nouvelle recette. Vous pourrez également décider d'annuler votre commande et d'en obtenir le remboursement.

Toutefois, les éventuelles modifications ou annulations liées à l'indisponibilité d'un ingrédient ne vous donnent pas droit à une indemnisation.

## 10. Quelles sont les garanties dont vous bénéficiez en commandant nos Paniers ?

**En tant que consommateur, vous bénéficiez de 2 garanties :**

**1° la garantie légale de conformité** (articles L. 217-3 à L. 217-20 du code de la consommation)

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>But</b>             | Garantir la conformité des Paniers au Contrat, notamment qu'ils correspondent à la description qui en est faite |
| <b>Délai pour agir</b> | 2 ans à compter de la délivrance du bien  |

**2° la garantie légale relative aux défauts de la chose vendue** (articles 1641 à 1648 et 2232 de code civil).

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>But</b>             | Garantir contre les défauts cachés de la chose qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine |
| <b>Délai pour agir</b> | 2 ans à compter de la découverte du vice, c'est-à-dire du défaut caché                                |

## 11. Quels sont les cas dans lesquels vous ne pourrez pas engager notre responsabilité ?

Nous ne sommes pas responsables de la détérioration ou de la disparition des Paniers si vous choisissez de les faire livrer chez vos voisins.

Nous ne sommes pas non plus responsables des conséquences engendrées par une utilisation de nos Paniers non conforme à leur destination ou ne respectant pas les instructions et/ou avertissements que nous vous transmettons.

Nous dégageons notre responsabilité pour tout manquement à nos obligations contractuelles dans l'hypothèse d'une force majeure ou fortuite, y compris, mais sans y être limitées, catastrophes, incendies, grève interne ou externe, défaillance ou pannes internes ou externes, et d'une manière générale tout événement ne permettant pas la bonne exécution des commandes.

Les liens hypertextes mis en place dans le cadre de notre site internet en direction d'autres ressources présentes sur le réseau Internet ne sauraient engager notre responsabilité. En effet, nous ne disposons d'aucun moyen pour contrôler les sites en connexion avec le notre. En conséquence, les risques liés à cette utilisation vous incombent pleinement. Il vous appartient de vous conformer aux conditions d'utilisation de chaque site.

De la même manière, les photographies et les textes reproduits et illustrant les Produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, notre responsabilité ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes.

## 12. Comment sont traitées les données que vous renseignez pour passer commande ?

Dans le cadre de la vente de nos Paniers, nous collectons certaines de vos données personnelles. Les données personnelles ce sont les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. C'est par exemple votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, etc. Pour savoir pourquoi nous collectons ces données et comment nous les traitons, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité. Elle est librement accessible sur notre site internet.

## 13. Quelles informations plus générales devez-vous garder en tête ?

### 13.1. La loi applicable et la juridiction compétente

Nos Conditions Générales sont soumises au droit interne français, exclusion faite de toute convention internationale.

En cas de litige relatif à nos Conditions Générales ou à la vente, nous essaieront dans la mesure du possible de résoudre notre litige à l'amiable.

À défaut d'accord amiable, **le Tribunal compétent est celui du lieu du domicile du défendeur ou celui de la livraison effective des Paniers.**



**Petite précision** : le défendeur est celui de nous contre lequel l'action en justice est engagée.

## 13.2. La possibilité de recourir au médiateur de la consommation

**Si vous rencontrez une difficulté, vous devrez en premier lieu nous adresser votre réclamation par le biais du formulaire de contact de notre site.**

**Si cette tentative échoue, vous pourrez recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.**

Notamment vous pouvez recourir, gratuitement et dans le délai d'un an à compter de votre réclamation, au médiateur de la consommation compétent :

### **Médiateur de la Fédération professionnelle du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD)**

60 rue de la Boétie - 75008 PARIS

[mediateurducommerce@fevad.com](mailto:mediateurducommerce@fevad.com)

<https://www.mediateurfevad.fr>

Vous pourrez, afin de résoudre votre litige, accéder à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne prévu par le règlement (UE) no 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, notamment transfrontaliers, en suivant le lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

En cas d'échec de cette médiation, ou si vous ne souhaitez pas y recourir, vous demeurez libre de soumettre votre différend aux tribunaux compétents.