
CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE AU PARTICULIERS

1) Généralités

Les présentes Conditions générales de vente (ci-après "les CGV") s'appliquent aux commandes passées par toute personne (ci-après le "Client") sur le site Internet www.fevierdor.com (ci-après le "Site") de la **chocolaterie Févier d'Or SAS** (ci-après "Févier d'Or"), société par actions simplifiée au capital de 20 000 euros, dont le siège social est sis au 10 Avenue du Fief, La Mare II, ZA des Béthunes, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro B 841 063 563, n° de TVA intracommunautaire FR 26 841 063 563.

Les CGV s'appliquent de manière exclusive à toute commande en ligne effectuée sur le Site. Aucune autre condition particulière émanant du Client ne peut prévaloir (sauf dérogation expresse écrite).

Les CGV peuvent faire l'objet de modifications. Les CGV applicables aux commandes passées sur le Site sont celles en vigueur au moment de la finalisation de la commande par le Client.

La passation de la commande de produits mis en vente sur le Site est subordonnée à l'acceptation des CGV.

Les questions relatives aux caractéristiques et à la qualité des produits vendus sur le Site, ainsi qu'aux informations nutritionnelles les concernant peuvent être adressées à l'attention du Service Consommateurs :

- par courrier à Févier d'Or, 10 Avenue du Fief, La Mare II, ZA des Béthunes ;
- à l'aide du formulaire de contact.

Les questions ou réclamations relatives aux modalités de commandes ainsi qu'aux commandes passées par le Client sur le Site peuvent être adressées à l'aide du [formulaire de contact](#).

2) Connexion au site internet

Pour commander, le **Client** peut soit créer un compte sur le Site avant de passer commande, soit passer commande sans créer de compte, en utilisant le site en tant que Visiteur.

Lorsque le **Client** crée un compte, il communique ses nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse email et choisit un mot de passe. Ses données sont ensuite enregistrées par **Févier d'Or**. Son adresse email sera son identifiant. Il peut ensuite accéder à son compte à l'aide de son identifiant et de son mot de passe, passer des commandes et consulter l'historique des commandes effectuées. Les identifiants que le Client aura définis lors de sa connexion lui permettront de rappeler et de modifier ses données à tout moment.

Lorsque le **Client** utilise le Site en tant que Visiteur, il communique, lors de la passation de chaque commande, ses nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone et adresse email.

Dans les deux cas, le **Client** doit communiquer de manière exacte et exhaustive les données nécessaires au traitement de sa commande. La protection et la confidentialité des données des **Clients** sont assurées par **Févier d'Or** conformément au § 10 des présentes CGV et à son Règlement sur le respect de la vie privée.

3) Produits et disponibilité

Sur le site web, **Févier d'Or** propose à la vente les catégories de produits suivantes :

- des chocolats conditionnés dans des boîtes, ballotins, coffrets ou autres ;
- des tablettes de chocolat ;
- des moulages en chocolat (sujets) ;
- des confiseries telles que : pâtes de fruits, mendiants, orangettes, citronnettes et gingembrettes, caramels... ;
- des produits pour les professionnels, tels que : chocolat à pâtisser (pistoles), barres de chocolats pour viennoiseries, pépites de chocolat, etc.

Les produits mis en vente sur le Site sont présentés avec leurs caractéristiques essentielles (prix TTC, taux de TVA, poids net, ingrédients, allergènes, valeurs nutritionnelles) afin que le Client puisse disposer du maximum d'informations avant la passation de sa commande.

Les photographies illustrant les produits n'ont aucun caractère contractuel. Les variations minimales dans la présentation des produits n'engagent pas la responsabilité de Févier d'Or et n'affectent pas la validité de la vente.

Les offres de produits présentées sur le site sont valables tant qu'elles sont en ligne, dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité des produits, **Févier d'Or** informera le **client** par email ou par téléphone, dans les deux (2) jours ouvrés suivant sa commande. **Févier d'Or** pourra proposer au **Client** un produit d'une qualité et d'un prix équivalent au produit indisponible. Dans le cas où cette solution ne conviendrait pas au **client**, sa commande serait annulée et son compte bancaire ne serait pas débité.

4) Commande

Le **Client** s'engage à remplir le formulaire de commande avec précision et à renseigner les différentes rubriques nécessaires à la passation de sa commande (adresse de facturation, adresse de livraison, interphone, mode de paiement, etc.). Le **Client** s'engage sur la véracité des informations personnelles qu'il aura indiquées. Le **Client** peut modifier le contenu de son panier et des informations saisies dans le formulaire de commande à tout moment, afin notamment de corriger les éventuelles erreurs de saisie, tant qu'il n'a pas validé sa commande en cliquant sur "Passer Commande". Dès que le **Client** clique sur le bouton "Passer Commande", il s'engage à acheter les produits placés dans son panier.

Dès que le **Client** a finalisé sa commande en ligne, un courrier électronique récapitulant les informations essentielles de la commande lui est envoyé. Le compte bancaire du **Client** ne sera débité qu'après validation de la commande par **Févier d'Or** (le Client recevra à cette occasion une facture par email).

5) Droit de rétractation

6) Prix et conditions de paiement

Sur le site, les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises et hors frais de livraison (voir article 7).

A tout moment, **Févier d'Or** peut procéder à des réactualisations ou des modifications des prix applicables aux produits. Cependant, les prix sont garantis dès lors que le **Client** place les produits dans son panier. Le **Client** peut régler uniquement par paiement en ligne :

- par carte bancaire (Carte Bleue, MasterCard, Visa, American Express) :

Les données sont saisies par le **Client** sur une plateforme bancaire sécurisée de la banque xxx appliquant une technologie de chiffrement SSL, garantissant la sécurité et la confidentialité des informations lors de la saisie et lors de la transaction.

?? [- par paypal

Le mode de paiement Paypal doit être sélectionné à la validation du panier. Le Client est ensuite redirigé vers la page de PayPal pour procéder au paiement final.

La commande n'est effective qu'après autorisation de la transaction par les centres de paiement bancaire puis validation du paiement par Févier d'Or. Pour être enregistrée, la commande doit être réglée dans son intégralité. Les commandes non réglées ne peuvent être livrées.

La facture correspondant à la commande passée par le Client lui est envoyée par email et est également disponible en ligne sur le compte du Client. Elle pourra également être envoyée par courrier séparé à la demande du Client.] ??

7) Livraison

7.1 GÉNÉRALITÉS

Févier d'Or, après confirmation de la commande, s'engage à traiter et à acheminer la commande jusqu'à l'adresse de livraison indiquée par le **Client**, selon le mode de transport choisi par le **Client**. **Févier d'Or** assure la marchandise jusqu'au lieu de livraison. Il appartient au destinataire de vérifier le colis en présence du livreur. Toute anomalie lors de la livraison devra faire l'objet de réserves écrites signalées sur le bordereau de livraison en présence du transporteur. Le **Client** dispose d'un délai de trois (3) jours (hors jours fériés) à compter de la réception des produits pour adresser au transporteur une lettre recommandée dans laquelle il décrit le dommage constaté. En cas de réclamation effectuée à l'encontre du transporteur, le **Client** devra en notifier **Févier d'Or** dans un délai de trois (3) jours à compter de la réception des produits.

7.2 CONDITIONNEMENT

Tous les colis sont conditionnés par **Févier d'Or** dans un emballage fermé et adapté aux exigences du transport.

7.3 ADRESSE DE LIVRAISON

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison que le **Client** a indiquée au cours du processus de commande. Il peut s'agir de l'adresse du **Client** ou de l'adresse d'un tiers, par exemple pour la livraison d'une commande cadeau. Dans ce cas, le **Client** renseigne ses

propres coordonnées pour l'adresse de facturation. Le **Client** s'engage sur la véracité des données qu'il aura indiquées lors de la commande. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, **Févier d'Or** ne pourra être tenu responsable de l'impossibilité de livraison au destinataire. Le réacheminement du colis vers un autre destinataire ou à une nouvelle adresse de livraison sera facturé au **Client**.

7.4 LIEUX DE LIVRAISON POSSIBLES

Les livraisons s'effectuent exclusivement en France Métropolitaine (hors Corse ainsi que les îles).

7.5 DÉLAIS DE LIVRAISON

Le délai de livraison applicable pour les envois en France Métropolitaine dépend du mode de livraison choisi par le **Client**, qui peut être soit "Standard" soit "Express".

Afin de garantir aux **Clients** une qualité de produits optimale, durant l'été et en période de température élevée, l'expédition des commandes peut être effectuée par le mode Express. Cela permet d'assurer une qualité optimale des produits Lindt et d'éviter que ceux-ci soient altérés par la chaleur lors du transport. Le client est explicitement informé de ce mode d'expédition avant de confirmer sa commande.

Le délai de livraison Standard est de 2 à 3 jours ouvrés (du lundi au vendredi), jusqu'à 8 jours ouvrés en période de forte affluence sur le site, à partir de la passation de la commande, hors périodes de températures élevées. Nous vous informons qu'en raison d'un nombre élevé de commandes, le délai de livraison peut passer de 2 à 3 jours ouvrés à 2 à 8 jours ouvrés.

Le délai de livraison Express est de 24h à 72h ouvrées (du lundi au vendredi) à partir de la passation de la commande.

Par dérogation à ce qui précède:

- pour les commandes supérieures à 25 kg qui nécessitent un temps de préparation plus important.

Févier d'Or s'efforce de livrer les produits dans les meilleurs délais. Dans ce cas, le délai maximal de livraison est de quinze (15) jours à partir de la passation de la commande.

En raison des fêtes de fin d'année, des fêtes de Pâques, et des circonstances exceptionnelles entraînant une restriction d'activités des services postaux, les délais de livraison des commandes pourront exceptionnellement être allongés, sans qu'ils puissent excéder le délai de quinze (15) jours à compter de la passation de la commande.

7.6 FRAIS DE LIVRAISON

Les frais de livraison liés à la commande sont calculés en fonction du poids total moyen du/des colis et du mode de livraison (Standard ou Express.) Les frais de livraison sont indiqués dans la rubrique « Frais de livraison » et sont rappelés au **Client** au moment du passage de la commande lors du choix du mode de transport.

7.7 RETARD DE LIVRAISON

Les questions relatives au retard de livraison peuvent être adressées à l'aide du formulaire de contact.

Le **Client** peut également demander l'annulation de sa commande en cas de retard de livraison, si après injonction écrite adressée par le **Client** à **Févier d'Or**, **Févier d'Or** n'a pu procéder à la livraison dans un délai de sept (7) jours suivant ladite injonction, sauf si ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure. **Févier d'Or** procédera alors au remboursement du prix du produit commandé au plus tard dans les trente (30) jours suivant sa demande.

Conformément aux stipulations de l'article 7.5 ci-dessus, pour les livraisons relatives :

- aux commandes supérieures à 25 kg qui nécessitent un temps de préparation plus important

Seules les livraisons intervenues après le délai maximal de quinze (15) jours visé à l'article 7.5 seront considérées comme des retards de livraison.

Févier d'Or ne pourra être tenu pour responsable d'un retard dû à un cas de force majeure, à une erreur ou omission dans l'adresse de livraison indiquée par le Client.

7.8 ABSENCE DU DESTINATAIRE LORS DE LA LIVRAISON

En cas d'absence du destinataire ou d'une personne pouvant prendre possession des produits lors de la livraison, le transporteur déposera un avis de passage à l'adresse de livraison indiquée par le **Client**. Cet avis indiquera une représentation le lendemain ou l'invitera à venir retirer ses produits dans un délai de quinze (15) jours à un point de retrait précis. En aucun cas Févier d'Or ne peut être tenu responsable d'un retard de livraison ou d'une éventuelle détérioration des produits du fait de leur retrait tardif auprès du transporteur.

8) Garanties

La date limite d'utilisation optimale (DLUO) des chocolats et confiseries **Févier d'Or** est indiquée sur chaque produit contenant du chocolat. La DLUO moyenne restante des produits livrés est de quatre (4) à douze (12) mois, à l'exception des produits contenant du yuzu ayant une DLUO de 2 mois minimum.

Févier d'Or garantit la qualité et la fraîcheur de ses produits sous réserve de les conserver dans un endroit frais (entre 14 et 18°C), à l'abri de la lumière.

Févier d'Or invite le **Client** à contrôler les marchandises livrées à réception et à les comparer à sa commande.

Toute réclamation devra être faite dans un délai maximum de 3 jours après réception, au Service Consommateurs, par lettre recommandée avec accusé de réception à :

Févier d'Or SAS, 10 Avenue du Fief, La Marre II, ZA des Béthunes, 95310 SAINT-OUEN-L'AUMÔNE, France.

Cette réclamation devra comporter le maximum de justificatifs pour démontrer le préjudice subi.

En cas de produit défectueux ou de commande non conforme, le **Client** est en droit d'exiger son remplacement par **Févier d'Or**. Si le remplacement du produit commandé par un produit identique est impossible, ou ne peut être mis en œuvre par **Févier d'Or** dans un

délai d'un (1) mois suivant la réclamation du **Client**, le **Client** pourra soit restituer le produit défectueux ou la commande non conforme et en obtenir le remboursement (frais de port inclus) ; soit bénéficier d'une réduction de prix après analyse et acceptation de sa réclamation par **Févier d'Or**.

En cas de restitution, l'article est à retourner à **LINDT** dans un délai de 14 jours après l'avoir reçu. Le **Client** devra l'expédier dans son emballage d'origine ou dans un autre emballage garantissant la sécurité du transport, en joignant une copie de la facture, à l'adresse suivante :

Févier d'Or SAS, 10 Avenue du Fief, La Marre II, ZA des Béthunes, 95310 SAINT-OUEN-L'AUMÔNE, France.

Si le **Client** opte pour la réduction du prix d'achat, il conservera le produit et **Févier d'Or** lui remboursera le montant de la réduction convenue, par recrédit de la carte utilisée lors du paiement en ligne de la commande (transaction sécurisée), dans un délai de sept (7) jours.