

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après nommées « CGV ») encadrent les relations contractuelles entre les Consommateurs et les Vendeurs professionnels (ci-après nommés « Vendeurs ») utilisant le service de mise en relation alsace.shop (ci-après nommé « alsace.shop »).

Dès lors qu'il effectue une commande sur le Site, le Consommateur affirme être une personne majeure, et disposer de la capacité juridique, telle que définie par la législation française, lui permettant de réaliser des transactions sur le présent Site.

L'acceptation préalable et sans réserve des présentes CGV par le Consommateur est nécessaire pour toute Commande réalisée sur le Site. Par conséquent, lorsque le Consommateur coche la case « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Vente », il reconnaît avoir lu et accepté sans réserve les conditions générales applicables au contrat de vente conclu sur le Site.

Les présentes Conditions Générales peuvent être soumises à des modifications afin de suivre l'évolution des services. En tout état de cause, les C.G.V. applicables seront celles en vigueur au moment du passage de la commande par le Consommateur.

1. Définitions

Dans le cadre des présentes CGV, les termes ci-après énumérés doivent être compris de la façon suivante :

« **Click&Reserve** » signifie le service de réservation en ligne proposé au Consommateur par le Vendeur professionnel lui permettant réserver un Produit ou une Prestation, le paiement s'effectuera en boutique.

« **Click&Collect** » signifie le service proposé au Consommateur par le vendeur professionnel lui permettant, à la suite de la confirmation définitive de sa Commande, le retrait en boutique du ou des Produits commandés.

« **Commande** » signifie toute opération d'achat et/ou toute demande de prestation définitivement confirmée par le

Consommateur donnant lieu à un contrat de vente conclu entre lui et le Vendeur.

« **Consommateur** » signifie toute personne physique ou morale réalisant une commande sur le présent Site à des fins personnelles, et en dehors de toute activité commerciale et/ou professionnelle.

« **Prestation** » signifie tout service proposé à l'achat par les Vendeurs professionnels sur alsace.shop.

« **Produit** » signifie tout bien consommable ou non, élaboré à la suite d'une procédure de fabrication et proposé à l'achat par les Vendeurs professionnels sur alsace.shop.

« **Site** » signifie l'adresse url boutique.alsace.shop permettant d'accéder à la plateforme d'intermédiation alsace.shop proposée par la société Webcd.

« **Plateforme** » signifie le service d'intermédiation proposé par alsace.shop ayant pour finalité la mise en relation entre un Vendeur professionnel et un acheteur Consommateur pour l'achat de produits ou de prestation de service.

« **Vendeur** » signifie toute personne, physique ou morale, professionnel autorisée par la société Webcd à proposer à l'achat des Produits ou des Prestations au Consommateur sur la Plateforme.

2. Offre de produits et services

Les offres de Produits et de Prestations ainsi que les prix associés sont disponibles tant qu'elles sont visibles sur le Site. Le Vendeur est tenu d'actualiser les offres publiées sur le Site et d'informer le Consommateur de toute indisponibilité des Produits ou Prestations proposés.

Le Vendeur donne au Consommateur toutes les informations relatives aux caractéristiques essentielles de chaque Produit ou Prestation proposée, les prix, les modalités et délais de livraison.

Néanmoins, le Consommateur est informé que les photographies présentes dans la description du produit n'ont pas de valeur contractuelle.

3. Modalités de passation de commande

3.1. Déroulement de la commande

La création d'un compte utilisateur n'est pas obligatoire pour l'utilisation de la Plateforme.

Le processus de commande est établi de la façon suivante :

- Le Consommateur sélectionne les Produits et/ou Prestations qu'il souhaite parmi les boutiques proposées sur le Site.
- Il est invité à valider son panier afin de passer à l'étape suivante.
- Le Consommateur doit saisir ses coordonnées (identité, adresse de livraison), ses informations de paiement, et le cas échéant, sélectionner une des modalités de livraison disponible.
- Un récapitulatif de la Commande sur la page permet au Consommateur de vérifier l'exactitude des informations renseignées.
- Le Consommateur doit prendre connaissance et accepter les Conditions Générales de Vente, avant de confirmer définitivement sa Commande.

Le Consommateur est responsable de l'exactitude des informations saisies et devra donner toutes les indications nécessaires concernant les particularités d'accès du lieu de livraison.

3.2. Enregistrement et confirmation de la commande

Suite à la confirmation définitive, un mail d'enregistrement de la Commande est envoyé au Consommateur lui informant de la bonne prise en compte de sa demande et de la transmission immédiate au Vendeur concerné. Le Vendeur est informé par mail et par SMS de l'enregistrement de la Commande confirmée par le Consommateur.

Un second mail est envoyée au Consommateur pour lui confirmer la validation de sa Commande par le Vendeur et récapituler les informations relatives à celles-ci.

Dans le cas d'une éventuelle indisponibilité du Produit ou de la Prestation commandé, le Vendeur en informera le Consommateur, dans un délai de 48 heures, par mail ou par téléphone. Dès lors, le Vendeur annulera la Commande et remboursera le Consommateur de la totalité des sommes perçues en utilisant le même moyen de

paiement, et au plus tard dans les 14 jours suivants la notification de l'indisponibilité du Produit ou de la Prestation si le débit a été effectué.

3.3. Obligation à la charge du Consommateur

Par la confirmation définitive de sa Commande, le Consommateur reconnaît expressément son obligation de paiement des sommes indiquées dues.

Le débit de la Commande est réalisé au moment de la confirmation de la Commande par le Vendeur. Dans l'hypothèse d'une Commande portant sur des Produits ou Prestations réservées par le service « Click&Reserve », le paiement est à effectuer en boutique auprès du Vendeur concerné.

La facture de la Commande est envoyée au Consommateur par mail et disponible dans l'espace « Mes Commandes » de son compte en ligne.

4. Prix et mode de paiement

4.1. Informations sur les prix

Les prix annoncés sur chaque fiche produits sont fixés librement par le Vendeur et sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Les taxes appliquées sont celles en vigueur au moment de la passation de commande.

L'indication des prix ne tient pas compte des éventuels frais d'expédition et de livraison de la commande, la tarification relative aux frais de livraison est précisée de façon distincte dans le montant total de la commande.

Le Consommateur est informé que les prix sont susceptibles de modification par le Vendeur. Toutefois, le prix applicable sera celui en vigueur au moment de la passation de commande.

4.2. Modalité de paiement

Dès lors que le paiement de la Commande doit être réalisé en ligne, la Plateforme propose au Consommateur de régler le montant des sommes dues au moyen de sa carte bancaire. Seules les cartes Visa® et Mastercard® sont acceptées sur le Site. Le Consommateur

déclare disposer des droits d'utilisation sur les moyens de paiement utilisés pour régler ses Commandes.

La Plateforme dispose d'une solution de paiement complète, proposée par le prestataire Stripe®, permettant au Vendeur de suivre et gérer la facturation de la Commande. Le Consommateur est invité à renseigner ses coordonnées bancaires, de sorte à ce que le paiement soit pris en charge par le service. La Plateforme n'intervient pas dans la transaction réalisée entre le Consommateur et le Vendeur et ne peut être tenu responsable de toute difficulté et/ou litige lié au paiement des sommes dues.

Le Consommateur peut faire le choix d'effectuer le paiement en boutique grâce au service « Click&Reserve », le Vendeur indique au Consommateur sur la fiche de chaque Produit ou Prestation concernés les modes de paiement acceptés par lui.

5. Modalités de livraison

Le Vendeur indique au Consommateur sur la fiche de chaque Produit ou Prestation, la ou les modalités de livraison ou de récupération qu'il propose, et le cas échéant, les éventuelles restrictions et conditions de la livraison.

5.1. Livraison à domicile

Les Produits et Prestations sont livrés à l'adresse indiquée par le Consommateur lors de la saisie de sa Commande. Les délais de livraisons sont indiqués lors du passage de la Commande et démarrent à compter de la confirmation de celle-ci par le Vendeur. Ils tiennent compte du délai d'expédition et d'acheminement par le transporteur.

En l'absence du Consommateur lors de la livraison, la Commande est conservée pendant 10 jours ouvrés au bureau de poste renseigné sur le bordereau de passage. Le Consommateur est informé par mail de la possibilité de récupérer sa Commande au lieu et dans les délais indiqués. À l'expiration de ce délai, et sans manifestation du Consommateur pendant ce délai, celui-ci sera regardé comme faisant valoir son droit de rétractation. Dans l'hypothèse où un tel droit est exclu, la Commande sera considérée comme perdue.

En cas de retard d'expédition, le Consommateur est informé par mail des conséquences sur le délai annoncé, et le cas échéant, lui communiquant un nouveau délai.

Le délai de livraison ne peut excéder 30 jours à compter de la validation de la Commande par le Vendeur. À l'expiration de ce délai, et conformément aux dispositions légales, le Consommateur a la faculté de résoudre le contrat selon les modalités prévues à l'article L.216-2 du Code de la consommation. Lorsque le contrat est résolu, le Vendeur doit rembourser le Consommateur de l'intégralité des sommes perçues, au plus tard 14 jours à compter de la résolution.

5.2. Le Service « Click&Collect »

Le service « Click&Collect » proposé au Consommateur lui permet de venir récupérer sa Commande directement en boutique. Le Consommateur choisi, au moment de la passation de Commande, la date et l'heure à laquelle il souhaite récupérer sa Commande. Ces informations sont rappelées dans le mail de confirmation de Commande envoyé au Consommateur.

Dans l'hypothèse où le Consommateur ne se présenterait pas dans les délais impartis, le Vendeur en informera le Consommateur par mail ou par téléphone, en lui indiquant le délai au cours duquel celui-ci à la possibilité de venir récupérer sa Commande. À l'expiration de ce délai, et sans manifestation du Consommateur pendant ce délai, celui-ci sera regardé comme faisant valoir son droit de rétractation. Dans l'hypothèse où un tel droit est exclu, la Commande sera considérée comme perdue.

5.3. Le Service « Click&Reserve »

Le service « Click&Collect » proposé au Consommateur lui permet de venir réserver un Produit ou une Prestation proposée par le Vendeur. Le délai au cours duquel le Consommateur peut venir récupérer son Produit ou bénéficier de sa prestation est indiqué sur la fiche de chaque Produit ou Prestation concernée, et rappelé au moment de la confirmation de la Commande par le Vendeur.

Dans l'hypothèse où le Consommateur ne se présenterait pas dans les délais impartis, la Commande sera annulée, et chaque partie libérée de leurs obligations respectives.

5.4. Frais de livraison

Les frais de participation à l'expédition et la livraison sont inclus dans le processus de passation de commande, et rappelés dans le récapitulatif de la Commande. Les frais de livraison annoncés se comprennent toutes taxes comprises.

5.5. Transfert de risques

Il est rappelé que le transfert de risque s'effectue au moment où le Consommateur, ou tout autre tiers désigné par lui autre que le transporteur, prend physiquement possession du ou des Produits commandés.

6. Droit de rétraction

6.1. Dispositions légales

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Consommateur dispose du droit de se rétracter du contrat conclu à distance avec le Vendeur, sans donner de motif, dans un délai de 14 jours. Le Consommateur ne supporte aucun frais supplémentaire, à l'exception des coûts directs de renvoi des biens.

Le délai de 14 jours pendant lequel le Consommateur peut manifester sa volonté de se rétracter court à compter du jour de réception de la Commande ou de la prise de possession physique de celle-ci.

Lorsque la Commande porte sur la livraison de plusieurs Produits ou d'un Produit livré en plusieurs lots ou pièces, le délai de rétractation expire 14 jours après le jour où le Consommateur, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par lui, prend physiquement possession du dernier produit ou du dernier lot ou de la dernière pièce du produit.

Dans le cas d'une Commande portant sur une Prestation, le délai de 14 jours court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Si le délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il sera prorogé jusqu'au prochain jours ouvrable.

Le droit de rétractation ne peut être exercé par le Consommateur dans le cas d'une Commande « Click&Reserve ».

6.2. Exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le Consommateur doit en informer directement le Vendeur, avant l'expiration du délai sus-cité, par l'un des moyens suivants :

- En complétant le formulaire-type de rétractation mis à disposition en Annexe des présentes, et en l'envoyant au Vendeur par l'un des moyens fournis par celui-ci : courrier postal ou mail.
- Par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant la volonté de se rétracter, transmise au Vendeur, par mail, courrier postal, ou par téléphone, en précisant le Produit concerné par la rétractation.

Le Consommateur doit retourner les produits au Vendeur, au plus tard et sans retard excessif, dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Le délai est réputé respecté si le Consommateur renvoie le bien avant l'expiration du délai de 14 jours.

Les Produits doivent être retournés dans leur état d'origine et complet. Toute dépréciation du Produit découlant d'une manipulation autre que celle nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit peut engager la responsabilité du Consommateur.

Les frais de retour sont à la charge du Consommateur.

6.3. Remboursement

Le Vendeur est tenu de rembourser le Consommateur de tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Consommateur ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison standard proposé par le Vendeur), sans retard excessif et, en état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le Vendeur est informé de la décision de rétractation du présent contrat.

Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Consommateur convient expressément d'un moyen

différent ; en tout état de cause ce remboursement n'occasionnera pas de frais supplémentaire.

Le Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à la réception du bien ou jusqu'à ce que le Consommateur ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

L'exercice du droit de rétractation par le consommateur met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat.

6.4. Produits exclus du droit de rétractation

En application de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats portant sur les produits suivants :

- des biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- des biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, tels que les denrées alimentaires ;
- de biens qui ont été descellés par le consommateur et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

7. Garanties

7.1. Garantie légale de conformité

Le Vendeur est tenu des défauts de conformité du bien au contrat (article L.217-4 et suivants du Code de la consommation) et des défauts cachés de la chose vendue (article 1641 et suivants du Code civil).

Le Consommateur est informé :

- qu'il bénéficie d'un délai de deux ans, à compter de la délivrance du bien, pour agir en garantie légale de conformité ;
- qu'il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévus par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- qu'il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité. Pour les biens d'occasions, le client est exempté de

ramener la preuve du défaut de conformité pendant une période de six mois.

La garantie légale s'applique indépendamment d'une éventuelle garantie commerciale consentie par le Vendeur.

Le Consommateur peut décider d'appliquer la garantie des vices cachés dans les conditions prévues par l'article 1641 et suivants du Code civil. À cet effet, il pourra choisir entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

7.2. Garantie des vices cachés

Conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil, le Vendeur est tenu de garantir les défauts cachés de la chose vendue.

Le Consommateur bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la découverte du défaut pour agir. Lorsqu'il souhaite en bénéficier, le Consommateur peut choisir entre le remboursement du Produit ou le garder et être remboursé d'une partie du prix.

La garantie des vices cachés de la chose vendue s'applique indépendamment de tout autre garantie.

7.3. Mise en œuvre de la garantie

Pour bénéficier de la garantie légale de conformité, le Consommateur doit retourner le ou les Produits concernés au Vendeur dans un emballage permettant un transport approprié, ou retournés directement en magasin.

Le Vendeur prendra à sa charge les frais d'envoi du produit effectué par le Consommateur et les frais de retour.

Dans le cas où la réparation ou le remplacement du Produit est impossible, ou si l'une des deux options demandées n'est pas mis en œuvre dans un délai d'un mois après sa prise en charge, le Consommateur peut se faire restituer le prix du Produit, ou le garder et être remboursé d'une partie du prix. Dès lors, le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale.

8. Réclamations

Pour toute demande, difficulté ou réclamation liée à une commande effectuée sur alsace.shop, le Consommateur doit contacter directement le Vendeur concerné.

Le Vendeur met à disposition toutes les informations et coordonnées nécessaires pour recevoir les réclamations du Consommateur.

Le Vendeur et le Consommateur s'efforcent de trouver une solution amiable au litige.

8.1. Médiateur de la consommation

Conformément à l'article L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Vendeur garantit au Consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation suite à un achat réalisé sur le Site.

Le processus de médiation des litiges de la consommation est gratuit, et n'est pas une condition à la saisine du juge. Le Consommateur doit, au préalable, tenter de résoudre son litige avec le Vendeur par une réclamation écrite.

Le Consommateur est invité à se renseigner auprès du Vendeur pour connaître les modalités du dispositif choisi par lui.

8.2. Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges

En application du Règlement (UE) n° 524/2013, le Consommateur est informé de la possibilité de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL).

Cette procédure est mise en place par la Commission européenne afin de faciliter la résolution amiable des litiges entre les Consommateurs et les professionnels dans l'Union européenne.

Vous pouvez accéder à cette plateforme au moyen du lien suivant : Plateforme RLL

9. Litige et loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la loi française. Les litiges relatifs à l'interprétation et l'exécution des présentes relèvent de la compétence des juridictions françaises.

Annexe 1

Formulaire type - Droit de rétractation (Article R221-1 du Code de la consommation)

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

A l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

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.

Annexe 2

Article L217-4 du Code de la consommation

Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L.217-5 du Code de la consommation

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

– s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

– s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L.217-12 du Code de la consommation

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

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 1648 al.1 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.

Article 2232 du Code civil

Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit.

Le premier alinéa n'est pas applicable dans les cas mentionnés aux [articles 2226, 2226-1, 2227](#), 2233 et 2236, au premier alinéa

de l'article 2241 et à l'article 2244. Il ne s'applique pas non plus aux actions relatives à l'état des personnes.