

# **Conditions Générales de Vente**

## **Article 1 – Objet et champ d'application**

Les présentes conditions générales de vente de la société CENT POUR CENT CRETE, Société par actions simplifiée au capital de 20 000 euros dont le siège social est à VILLIERS SUR ORGE (91700) identifiée au RCS d'EVRY sous le numéro 825 330 061 SIRET 825 330 061 00029, code NAF 4729Z , Tél. mobile +33(0)6 59 02 51 65 ; E-MAIL : [contact@100pour100crete.com](mailto:contact@100pour100crete.com) web : <https://www.100pour100crete.com>, s'appliquent de plein droit, au :

Négoce et à la vente de produits alimentaires, non alimentaires, aux particuliers.

En passant commande sur le site, le client déclare acheter les produits à des fins strictement personnelles et sans rapport direct avec une activité professionnelle. Il agit à des fins qui n'entrent pas dans son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

## **Article 1 – Intégralité**

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve.

Le vendeur et l'acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne. Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en France.

## **Article 2 – Objet**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens proposés par le vendeur à l'acheteur.

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués par les acheteurs situés en France métropolitaine et livrés exclusivement sur le territoire français métropolitain. Pour toute livraison hors de France métropolitaine, il convient d'adresser un message à [ph.durand@100pour100crete.com](mailto:ph.durand@100pour100crete.com).

## **Article 3 – La commande**

L'acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure.

Pour que la commande soit validée, l'acheteur devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande de l'acheteur jusqu'à la résolution du problème.

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, l'acheteur en sera informé par courrier électronique.

L'annulation de la commande de ce Produit et son éventuel remboursement seront alors effectués, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'acheteur doit appeler le +33(0)6 59 02 51 65 (coût selon l'opérateur)

## **Article 4 – Signature électronique**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord de l'acheteur conformément aux dispositions de la loi du 13 mars 2000 et vaudront :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande,
- signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

### **Article 5 – Confirmation de commande**

Le vendeur confirme à l'acheteur par courrier électronique la bonne réception de la commande.  
Le vendeur adressera au client un second courrier électronique : soit pour lui confirmer le traitement de sa commande, laquelle sera ensuite, préparée dans les conditions de l'article 11, après que le paiement intégral de la commande aura été valablement encaissé par le vendeur, ou pour indiquer au client que sa commande a été annulée en raison d'une rupture de stock exceptionnelle d'un ou plusieurs produits.  
Une facture au format PDF reprenant l'ensemble des éléments fournis par le client (adresse de facturation, adresse de livraison) est envoyée au client reprenant le détail des produits commandés et frais de port afférents à la commande.

### **Article 6 – Preuve de la transaction**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

### **Article 7 – Informations sur les produits**

Les produits régis par les présentes conditions générales sont ceux qui figurent sur le site internet du vendeur et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par le vendeur. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée.

Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.

### **Article 8 – Prix**

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des produits de la boutique en ligne. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des produits.

### **Article 9 – Mode de paiement**

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'acheteur.

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listés sur le site du vendeur. L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. Le vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Le vendeur a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé à l'acheteur d'adresser par courriel au vendeur une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera alors validée qu'après réception et vérification par le vendeur des pièces envoyées.

### **Article 10 – Disponibilité des produits - Remboursement**

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous. Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour les livraisons en France Métropolitaine, le délai est de 4 jours ouvrés à compter du jour où l'acheteur a passé sa commande.

En cas de non-respect des délais contractuels, l'acheteur peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec avis de réception, après avoir enjoint le vendeur d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable. Cependant, s'il le désire, l'acheteur peut immédiatement résoudre le contrat, si les dates ou délais vu ci-dessus constituent pour lui une condition essentielle du contrat.

Dans ce cas, lorsque le contrat est résolu, le vendeur est tenu de rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours ouvrés suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

En cas d'indisponibilité du produit commandé, l'acheteur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. L'acheteur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, soit l'envoi d'un produit équivalent.

### **Article 11 – Modalités de livraison**

La livraison n'est faite qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du vendeur.

Les produits commandés sont livrés par Colissimo Suivi 48H ou par un transporteur indépendant, selon l'encombrement et le poids des produits commandés et à l'initiative exclusive du vendeur.

Le choix par le Client d'un mode de livraison par Colissimo ou Chronopost entraîne l'acceptation pleine et entière des conditions générales de vente liés à ces deux modes de livraison et disponibles sur <http://www.colissimo.fr> et <http://www.chronopost.fr>.

Aucune livraison n'est effectuée dans les campings, hôtels, postes restantes et boîtes postales. Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande, l'acheteur devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé au vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais de l'acheteur.

L'acheteur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison, en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Si l'acheteur est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis à l'endroit et pendant le délai indiqué

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, l'acheteur doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, l'acheteur doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

L'acheteur doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, produits cassés...).

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

L'acheteur devra alors confirmer par courrier recommandé ces réserves au transporteur au plus tard dans les trois jours ouvrables suivant la réception du ou des articles et transmettre une copie de ce courrier par courriel ou simple courrier au vendeur à l'adresse indiquée dans les mentions légales du site.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés au vendeur, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès du vendeur dans les 7 jours suivant la livraison. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage...).

### **Article 12 : Réception des produits et transfert des risques**

C'est au moment où le Client ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le vendeur, prend physiquement possession de ces Produits que tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré. Lorsque le Client confie la livraison du Produit à un transporteur autre que celui proposé par le vendeur, le risque de perte ou d'endommagement du Produit est transféré au Client à la remise du Produit au transporteur. Il appartient au Client ou, si différent, au destinataire du colis, lors de la réception du Produit, de

vérifier sans délai la conformité et l'intégrité des Produits expédiés. De manière générale, les réserves ou constatations portées sur le bon de livraison doivent être complètes et précises. Elles doivent notamment définir le dommage précisément, en faisant figurer le numéro de commande.

### **Article 13 – Erreurs de livraison**

L'acheteur devra formuler auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le lendemain de la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La réclamation pourra être faite, au choix de l'acheteur :

- par téléphone : +33(0)6 59 02 51 65
- par mail : [ph.durand@100pour100crete.com](mailto:ph.durand@100pour100crete.com)

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis de l'acheteur.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, le remboursement ou l'échange ne pourra être effectué qu'après accord du vendeur. Si le vendeur décide du retour du produit, les frais de retour seront à la charge du vendeur.

### **Article 14 – Garantie des produits**

Le vendeur est garant de la conformité des biens au contrat, permettant à l'acheteur de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation ou de la garantie des défauts de la chose vendue au sens des articles 1641 et suivants du code civil.

En cas de mise en œuvre de la garantie légale de conformité, il est rappelé que :

- L'acheteur bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- L'acheteur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation ;
- L'acheteur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du produit.

En outre, il est rappelé que l'acheteur 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. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix conformément à l'article 1644 du code civil.

L'acheteur est expressément informé que le vendeur n'est pas le producteur de la totalité des produits présentés au sens de la loi n° 98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

### **Article 15 – Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge de l'acheteur

Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine complet et intact, et en parfait état de revente. Tout produit qui aura été abîmé, ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé.

Ce droit de rétractation est exclu pour les contrats de biens qui, par leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou peuvent se détériorer ou se périmer rapidement.

Conformément aux dispositions de l'article L 221-28 du code de la consommation, l'ouverture des produits de beauté rend ces produits impropres à toute commercialisation ultérieure, le client ne dispose d'aucun droit de rétractation et tout produit cosmétique qui aura été ouvert, abîmé, ou dont l'emballage d'origine aura été descellé, ne sera ni remboursé, ni repris, ni échangé et ce pour des raisons d'hygiène et de protection de la santé.

### **Article 16 – Procédure de retour - Remboursement**

Après avoir communiqué sa décision de se rétracter, l'acheteur dispose alors de 14 jours pour renvoyer ou restituer les biens.

Le client pourra exercer son droit de rétractation, soit en utilisant le formulaire qu'il pourra télécharger dans la rubrique « Formulaire de rétractation ». Il adressera par courriel ce formulaire dûment complété à l'adresse : [contact@100pour100crete.com](mailto:contact@100pour100crete.com) selon les modalités indiquées, soit par un écrit sur papier libre, dénué de toute ambiguïté et exprimant sa volonté claire de se rétracter, en indiquant clairement et de façon lisible ses coordonnées et les références de la commande. Le papier libre sera transmis au vendeur par courrier à l'adresse suivante : CENT POUR CENT CRETE, 59 Rue Louise Michel, 91700 VILLIERS SUR ORGE, ou par courriel à l'adresse suivante : [contact@100pour100crete.com](mailto:contact@100pour100crete.com)

Le produit devra être retourné au vendeur, entier, et dans son emballage d'origine, en Colissimo Recommandé, à l'adresse suivante : CENT POUR CENT CRETE, 59 Rue Louise Michel, 91700 VILLIERS SUR ORGE.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité, étant entendu que les frais de retour sont à la charge de l'acheteur. Dans le cas d'un échange, la réexpédition se fera aux frais de l'acheteur.

Le vendeur devra rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. Le vendeur pourra toutefois différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que l'acheteur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

#### **Article 17 – Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Constitue un cas de force majeure tout événement échappant au contrôle du vendeur qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de l'obligation du vendeur.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'évènement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

#### **Article 18 – Non-validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### **Article 19 – Non-renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **Article 20 – Titre**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

#### **Article 21 – Service Client - Réclamations**

La Société met à disposition du Client un service de relation clientèle accessible pendant les heures ouvrables :

- Par formulaire électronique : rubrique « Contactez-nous »

- Par téléphone : +33(0)6 59 02 51 65
- Par courriel : [ph.durand@100pour100crete.com](mailto:ph.durand@100pour100crete.com)

Le Client devra décrire clairement le motif détaillé de sa réclamation et rappeler ses nom, prénom, adresse et numéro de client et/ou référence de la commande. Il devra joindre aussi chaque fois que possible afin d'obtenir satisfaction plus rapidement, la photocopie, ou le scan de son dernier bon de commande, de sa dernière facture ou de la dernière correspondance échangée avec la Société.

Le vendeur s'engage à apporter une réponse à toute demande d'information du Client, quelles qu'en soient les modalités : lettre, e-mail, ou appel téléphonique. La Société s'engage en outre à informer le Client si elle n'a pas de solution immédiate à la réclamation émise. Toute réponse mentionne l'identification de la personne ayant assuré le traitement de la réclamation ou du litige.

## **Article 22 – Litiges - contestations**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la Convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

Conformément au code de la consommation, l'acheteur pourra préalablement à une éventuelle action contentieuse, demander le recours à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends, notamment celui visé aux articles L 611-1 et suivants du code de la consommation. En vertu des articles L 612-1 du code de la consommation, nous vous informons que si votre réclamation écrite préalable auprès du vendeur n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir gratuitement médiateur.

Pour les clients domiciliés en France, l'entreprise informe le client que les coordonnées du médiateur dont il relève sont les suivantes :

### MEDICYS

73, Boulevard de Clichy 75009 PARIS

Tel : 01.49.70.15.93

Email : [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

Site : [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr)

Le recours à ce médiateur est une procédure gratuite pour le client.

*Pour les clients qui sont domiciliés dans un pays de l'Union européenne autre que la France, ou en Norvège ou en Islande :*

*L'entreprise informe le client qu'il peut recourir au service de médiation du centre européen de son pays. Le client peut se procurer les coordonnées de tous les centres européens des consommateurs à l'adresse email et sur le site suivants :*

Email : [info@cec-zev.eu](mailto:info@cec-zev.eu)

Site : [www.europe-consommateurs.eu](http://www.europe-consommateurs.eu)

En cas de désaccord persistant, le litige sera porté devant les tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

**Pour les clients qui ne sont pas domiciliés dans l'union européenne :**

**A défaut d'accord amiable, tout différend relatif à l'application des conditions générales de vente, de leur validité, de leur interprétation, de leur exécution et plus généralement tout litige sera soumis aux tribunaux français.**