

Conditions Générales de Vente – CGV

Dernière modification : 14/09/2025

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») régissent les ventes à distance de produits alimentaires artisanaux (notamment biscuits, sablés, chocolats, confiseries) conclues entre le vendeur professionnel (le « Vendeur ») et tout consommateur (le « Client ») via la plateforme cookicoupe.fr opérée par CookiCoupe.

CookiCoupe n'est pas vendeur des Produits ; le contrat de vente est conclu exclusivement entre le Client et le Vendeur. Les CGV particulières du Vendeur complètent les présentes ; à défaut, les présentes s'appliquent seules.

Article 2 - Informations précontractuelles et Produits

Chaque fiche produit mentionne : dénomination, ingrédients et allergènes majeurs, poids/quantité, DDM/DLC, conditions de conservation (et, le cas échéant, contraintes de chaîne du froid), prix TTC, frais/délais de livraison, identité/coordonnées du Vendeur.

Fabrication artisanale : de légères variations d'aspect peuvent intervenir sans altérer la qualité. Les photos ont valeur illustrative.

Les produits personnalisés (texte, forme, décor, recette) sont identifiés comme tels.

Article 3 - Prix, taxes et promotions

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison affichés avant validation. Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la commande. Les promotions/codes sont valables pendant leur période et selon leurs conditions publiées.

Article 4 - Commande et formation du contrat

Parcours : ajout au panier → récapitulatif → coordonnées/livraison → paiement → accusé de réception par e-mail.

Le contrat est formé à la confirmation de commande. Le Vendeur peut refuser une commande anormale ou de mauvaise foi (fraude, quantités atypiques, incohérences).

Indisponibilité exceptionnelle : proposition de remboursement ou solution alternative (produit équivalent, nouvelle date) avec accord du Client.

Article 5 - Paiement, sécurisation et facturation

Les paiements sont traités par un prestataire de services de paiement (notamment Stripe Payments Europe, Limited). CookiCoupe n'encaisse pas les fonds ; les montants sont perçus au bénéfice du Vendeur.

Moyens acceptés (selon affichage) : cartes bancaires, Apple Pay/Google Pay, PayPal, etc. En cas de refus d'autorisation, la commande est annulée.

Le PSP applique des standards de sécurité (ex. 3-D Secure). Des vérifications anti-fraude peuvent conduire à suspendre la commande.

Une facture est fournie au Client sous format électronique.

Article 6 - Livraison, transfert des risques et réception

Les modes/zones/délais (ex. Colissimo, Chronopost, point relais, Chronofresh) sont indiqués avant paiement ; pas de livraison aux boîtes postales lorsque le transporteur l'exclut.

Les risques sont transférés au Client lors de la remise matérielle du colis. En cas de retard significatif, le Client peut mettre le Vendeur en demeure de livrer ; à défaut, il peut résoudre la vente et obtenir remboursement.

À la réception, le Client vérifie l'état du colis/produits et, si nécessaire, formule des réserves précises auprès du transporteur et avise le Vendeur avec photos.

Article 7 - Droit de rétractation, retours et remboursement

7.1. Principe (14 jours). Pour les produits non exclus, le Client dispose de 14 jours à compter de la réception pour se rétracter sans motif ; il en informe le Vendeur.

7.2. Exceptions légales. Le droit de rétractation ne s'applique pas :

- a) aux produits personnalisés confectionnés selon les spécifications du Client ;
- b) aux produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (denrées ultra-fraîches à courte DLC) ;
- c) aux produits scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène/santé et ouverts après livraison.

7.3. Cookies/sablés/chocolats "secs" non personnalisés. Sauf ouverture d'un scellé d'hygiène, le droit de rétractation s'applique.

7.4. Retour des produits. Après notification, le Client renvoie les produits dans 14 jours. Les frais directs de retour sont à la charge du Client, sauf prise en charge volontaire par le Vendeur ou défaut d'information préalable sur ces frais. La

responsabilité du Client peut être engagée en cas de **dépréciation** due à des manipulations excessives.

7.5. Remboursement. Le Vendeur rembourse toutes les sommes versées, y compris les frais de livraison au tarif standard proposé, au plus tard dans les 14 jours suivant l'information de la rétractation ; il peut différer jusqu'à récupération des biens ou preuve d'expédition. Les surcoûts liés à un mode de livraison plus coûteux choisi par le Client ne sont pas remboursés. Le remboursement intervient par le même moyen de paiement, sauf accord exprès du Client pour un autre mode n'occasionnant pas de frais.

7.6. Adresse de retour. Sauf indication contraire, les retours s'effectuent directement à l'adresse du Vendeur figurant sur l'e-mail de confirmation et dans l'espace « Mes commandes ».

Article 8 - Conformité, non-conformité et garanties légales

Le Client signale au Vendeur, dès constatation et dans un délai raisonnable, toute non-conformité ou avarie, photos à l'appui.

S'appliquent la garantie légale de conformité et la garantie des vices cachés, indépendamment de toute garantie commerciale ; les recours s'exercent contre le Vendeur.

Article 9 - Réserve de propriété

Le Vendeur conserve la propriété des produits jusqu'au paiement intégral du prix. Le transfert des risques intervient à la remise au Client .

Article 10 - Service client, réclamations et médiation

Coordonnées du service client du Vendeur (e-mail, téléphone, adresse) : mentionnées sur la fiche Vendeur, la fiche produit et l'e-mail de confirmation.

Réclamation & règlement amiable. En cas de difficulté, le Client s'engage à contacter d'abord le Vendeur afin de rechercher une solution amiable. Le Vendeur s'efforce d'y répondre dans un délai raisonnable (30 jours maximum) à compter de la réclamation écrite du Client.

Médiation de la consommation. À défaut d'accord amiable dans le délai ci-dessus, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation désigné par le Vendeur

Article 11 - Données personnelles et confidentialité

Le Vendeur traite les données du Client pour l'exécution de la commande, la livraison, la facturation et le SAV et informe le Client de ses droits RGPD.

CookiCoupe transmet au Vendeur les données strictement nécessaires à l'exécution de la vente et traite certaines données en qualité de responsable distinct (voir Politique de confidentialité de la plateforme).

Article 12 - Responsabilité

Le Vendeur est seul responsable des Produits (conformité, sécurité, qualité), de la livraison et du SAV.

CookiCoupe agit en qualité d'intermédiaire et n'est pas partie à la vente ; elle n'encaisse pas les fonds et n'est pas PSP (voir CGU de la plateforme).

Article 13 - Preuve, archivage et droit applicable

Les e-mails et enregistrements électroniques font foi. Pour toute commande d'un montant ≥ 120 €, le contrat est archivé 10 ans et accessible au Client sur demande.

Les CGV sont régies par le droit français, sans préjudice des dispositions impératives plus protectrices du pays de résidence du Client au sein de l'UE. Les juridictions compétentes sont déterminées conformément aux règles protectrices applicables au consommateur.

Article 14 - Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et extérieur), notamment catastrophes naturelles, conflits sociaux externes, décisions administratives, pannes généralisées, indisponibilité de transporteurs ou de réseaux.