

Conditions Générales de Vente – CGV

Dernière modification : 17/11/2025

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les ventes à distance réalisées via la plateforme cookicoupe.fr au bénéfice de tout consommateur (le « Client »).

La plateforme accueille (i) des offres de vendeurs professionnels tiers (les « Vendeurs tiers ») et (ii) des ventes directes de certains produits commercialisés par CookiCoupe en son nom et pour son compte (les « Ventes Directes »).

— Vente directe CookiCoupe : CookiCoupe fabrique uniquement des emporte-pièces (produits non alimentaires) et revend des produits de marques tierces en qualité de distributeur.

— Marketplace : pour les produits vendus par des Vendeurs tiers, CookiCoupe agit comme intermédiaire ; le contrat est conclu avec le Vendeur identifié sur la fiche produit.

Sauf mention spécifique contraire dans un article, le terme « Vendeur » désigne indifféremment (a) CookiCoupe lorsqu'elle agit en qualité de vendeur dans le cadre des Ventes Directes, et (b) tout Vendeur tiers pour les ventes réalisées via la marketplace.

Les CGV s'appliquent à l'ensemble des achats effectués sur la plateforme. Selon l'identité du Vendeur indiquée sur la fiche produit, le contrat de vente est conclu soit entre le Client et le Vendeur tiers, soit entre le Client et CookiCoupe pour les Ventes Directes. Les éventuelles conditions particulières communiquées par un Vendeur complètent les présentes pour ses ventes ; à défaut, les présentes CGV s'appliquent seules.

Les informations précontractuelles (caractéristiques essentielles, prix TTC, frais et délais de livraison, identité et coordonnées du Vendeur) sont fournies avant la confirmation de commande.

Article 2 - Informations précontractuelles et Produits

Chaque fiche produit mentionne : dénomination, ingrédients et allergènes majeurs, poids/quantité (QUID le cas échéant), DDM/DLC, conditions de conservation (y compris après ouverture) et, le cas échéant, contraintes de chaîne du froid, prix TTC,

frais/délais de livraison, identité/ coordonnées complètes du Vendeur et origine lorsque la réglementation l'exige.

CookiCoupe fabrique uniquement des emporte-pièces (produits non alimentaires) et revend des produits de marques tierces en qualité de distributeur ; pour ces denrées, l'opérateur responsable de l'étiquetage demeure la marque figurant sur l'emballage. Les emporte-pièces précisent leur matériau (ex. inox / plastique apte au contact alimentaire), leurs dimensions et les précautions d'usage.

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

Le parcours de commande comprend les étapes suivantes :

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

Le contrat de vente est formé dès la confirmation de la commande par le Client.

Le montant minimal d'une commande sur la plateforme CookiCoupe est fixé à 20 € TTC (hors frais de livraison). Les commandes d'un montant inférieur ne peuvent pas être validées dans le tunnel d'achat.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser toute commande anormale ou passée de mauvaise foi, notamment en cas de suspicion de fraude, de quantités incohérentes ou d'informations inexactes fournies par le Client.

En cas d'indisponibilité du produit après validation de la commande, le Client est informé dans les meilleurs délais et se voit proposer, au choix le remboursement intégral des sommes versées, ou une solution alternative (produit équivalent ou nouvelle date de livraison), avec son accord préalable.

Article 5 - Paiement, sécurisation et facturation

Les paiements sont traités par un prestataire de services de paiement (notamment Stripe Payments Europe, Limited).

Sauf pour les Ventes Directes où CookiCoupe vend en son propre nom, 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, dont l'authentification forte (ex. 3-D Secure). Des vérifications anti-fraude peuvent conduire à suspendre la commande.

Moment du débit. Le moyen de paiement est débité à la confirmation de la commande ou à l'expédition, conformément à l'information affichée au paiement.

Facturation. Une facture électronique est fournie au Client. En cas de panier comportant plusieurs Vendeurs, une facture par Vendeur est émise ; pour les produits « Vendu par CookiCoupe », la facture est émise par CookiCoupe.

Remboursements. En cas d'annulation ou de remboursement, les sommes sont recréitées sur le moyen de paiement d'origine, pour le montant effectivement encaissé et par le Vendeur concerné (ou par CookiCoupe pour les Ventes Directes).

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;
- c) aux produits scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène/santé et ouverts après livraison.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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 tiers est seul responsable de la vente, de la livraison et du SAV. CookiCoupe agit en intermédiaire et n'est pas partie au contrat de vente ; elle n'encaisse pas les fonds et n'est pas prestataire de services de paiement. Sa responsabilité se limite à l'exploitation de la plateforme et au respect de ses obligations légales d'hébergeur/intermédiaire (traitement des signalements, retrait de contenus illicites selon la loi).

Pour les ventes directes, CookiCoupe agit en vendeur :

- pour les emporte-pièces qu'elle fabrique, elle assume les obligations de fabricant (sécurité produit, traçabilité, rappel si nécessaire) ;
- pour les produits de marques tierces qu'elle revend, elle agit en distributeur et coopère à toute mesure de sécurité/rappel décidée par le fabricant. Pour les denrées, l'opérateur responsable de l'étiquetage demeure la marque figurant sur l'emballage.

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.