

1. DEFINITIONS ET OBJET

CGV : désigne les présentes conditions générales de vente et d'utilisation acceptées et approuvées par l'utilisateur du Site maison.melchior.pro

Site: désigne le Site accessible à l'adresse www.maison.melchior.pro et permettant aux Clients d'acheter des plats préparés et des repas complets ;

Utilisateur/Client : désigne toutes les personnes morales ou physiques ayant créé un compte utilisateur ou visitant simplement le Site.

Editeur/MELCHIOR/Vendeur : Le Site a été conçu et réalisé par la société MELCHIOR, société par actions simplifiée au capital de 16 070 euros, dont le siège est situé à Carquefou (44470), 3 bis, rue des Petites Industries, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 817 635 741.

Les CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles la société MELCHIOR permet aux utilisateurs d'accéder au Site et de réaliser leurs achats.

2. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES

Le Site fournit ses services sous réserve que l'utilisateur s'engage à respecter les présentes conditions générales et les conditions générales d'utilisation que le Site est libre de modifier à tout moment. Il est donc conseillé de se référer régulièrement à la dernière version des CGV-CGU disponible en permanence sur le Site.

- l'utilisateur reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser ce Site.
- l'utilisateur s'engage à avoir vérifié que sa configuration informatique ne contient aucun virus susceptible d'endommager le Site.
- l'utilisateur reconnaît la véracité des informations fournies.
- l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions d'utilisation et s'engage à les respecter.
- l'éditeur se réserve le droit de modifier ou supprimer toutes informations erronées ou ne respectant pas les présentes conditions générales.
- l'éditeur se réserve le droit de modifier sans limitations les présentes conditions générales.

3. PRODUITS PROPOSES PAR LE SITE

3.1. Le Vendeur propose à la vente à ses Clients, un ensemble de plats préparés et conditionnés en bocaux ou non, accompagnés de desserts. Ces plats sont livrés ou mise à disposition selon des modalités prévues sur le Site.

3.2. Le Site s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques raisonnables pour permettre à l'utilisateur un accès fiable et sécurisé au Site. L'utilisateur devra se conformer aux instructions et aux procédures de validation en vigueur sur le Site.

4. COMMANDE

Le Client passe sa commande conformément aux indications figurant sur le Site. Celle-ci fait l'objet d'un récapitulatif qui reprend tous les éléments.

4.1 Validation de commande

Pour valider sa commande, le Client renseigne sa civilité, son nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, adresse exacte de livraison (étage, ville, code postal). Il renseigne également son adresse électronique et choisit un mot de passe. Ces éléments sont confidentiels. Il s'engage à fournir des informations véritables et sincères. De surcroît, il s'engage à informer le Vendeur de tout changement concernant lesdites informations.

Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes ainsi qu'à la relation commerciale entre le Vendeur et le Client. Le Client qui ne fournit pas toutes ces informations renonce à la validation de son compte.

Le Vendeur présente un récapitulatif des informations fournies au Client dans le cadre du mail de confirmation de commande.

Le Vendeur n'est pas responsable des erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (retard et/ou erreur de livraison). Dans ce contexte, les frais engagés pour la réexpédition de la commande sont à la charge du Client.

En cas de non-respect des présentes Conditions Générales de Vente par le Client, le Vendeur se réserve la faculté de refuser la commande, de plein droit et sans indemnité, sans avoir à respecter de préavis.

Dans le cas d'un manquement ou d'une faute grave et significative du Client, le refus de la commande a lieu de plein droit, sans préavis, formalité, ni indemnité.

4.2 Exécution de la commande

Toute commande ne peut pas intervenir moins de 48 heures avant la mise à disposition de celle-ci.

Le Vendeur confirme la prise en compte de la commande du Client par l'envoi d'un courrier électronique automatique reprenant les caractéristiques essentielles de la commande, l'indication du prix TTC, le cas échéant, les difficultés ou réserves relatives à la commande passée. Toute commande non confirmée ne sera pas honorée.

Dans le cas où le Client ne transmet aucune de ces informations, le Vendeur se réserve le droit de ne pas valider la commande.

La commande pourra pas être passée en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités, de non-paiement d'une commande précédente ou de litige de paiement en cours d'administration, de problème concernant la commande reçue, de commande incomplète, de problème prévisible concernant la fourniture de la commande, ou en présence d'une procédure de retrait ou de rappel engagée concernant un ou plusieurs des éléments commandés.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute nouvelle commande d'un Client avec lequel un litige existe. Dans de telles hypothèses, le Vendeur en informe le Client par courrier électronique.

5. PRIX – MODALITES DE PAIEMENT – PROTOCOLES DE SECURITE

5.1. Le prix des plats et produits est fixé sur le Site. La TVA est due au taux légalement applicable. Les conditions financières pourront être révisées à tout moment par le Vendeur.

5.2. Le paiement est réalisé en ligne sur le Site. Les modes de paiement admis sont indiqués sur le Site et peuvent évoluer dans le temps.

5.3. Le paiement de toutes les sommes dues par l'utilisateur se fera en euros. Le paiement se fait à la commande sur le Site. Aucun délai de paiement ou crédit n'est fait par le Site. En cas de refus de paiement ou d'impayé total ou partiel, la commande ne sera pas validée et ne pourra être réalisée.

5.4 Toutes les transactions bancaires s'effectuent sur le Site d'une manière sécurisée. Le Site utilise le protocole HTTPS de son prestataire PAYZEN qui crypte l'information afin de protéger toutes les données liées aux informations personnelles et aux moyens de paiement.

Les informations communiquées lors de la passation de la commande ne sont pas stockées sur les serveurs du Site. Pour accroître la sécurité, le Client communique ces informations à chaque nouvelle commande.

6. LIVRAISON - RETRAIT DES COMMANDES (« Click et Collect »)

6.1 En cas de livraison de la commande à domicile ou sur son le lieu de travail.

La livraison des produits du Site est proposée uniquement dans les zones de livraison et aux horaires définis sur le Site. Les commandes en dehors de ces zones ou en dehors des horaires de commande ne pourront être prises en compte.

6.2. Modalités de livraison

Les créneaux de livraison indiqués sur le site sont des délais indicatifs, correspondant aux délais moyens de traitement et de livraison constatés.

Des événements imprévisibles (météorologie, conditions de circulation...) peuvent amener à des livraisons en avance ou en retard.

Lors de sa commande, le client s'engage à fournir les informations exactes sur ses données personnelles. Le Vendeur rejette toute responsabilité en cas de retard imputable au client tel que ne pas répondre au livreur lors de son arrivée, ne pas ouvrir pour récupérer sa commande après l'envoi du SMS par le livreur, avoir fourni une adresse / un numéro de téléphone / email erroné ou un changement de zone après le passage de sa commande. Sans manifestation du client, la commande livrée sur la mauvaise zone ou non encore livrée restera due par le client au Vendeur.

6.3 Le retrait (Click et Collect) des produits commandés doit se faire au lieu indiqué par le Vendeur aux heures communiquées lors de la commande. Le délai de mise à disposition de la commande est indiqué lors de la commande et en accès sur le compte utilisateur. Au-delà de ce délai en cas de non retrait, la commande est annulée aux torts de l'utilisateur. Le Vendeur restituera le montant de la commande après déduction de frais de traitement et de préparation de 30 % du prix de la commande avec un minimum de 15 €.

Lors du retrait de sa commande, le Client est invité à vérifier l'état général de sa commande et en cas d'avarie de refuser celui-ci. Le Client dispose d'un délai de 24 heures suivant le retrait de la commande, pour signaler l'incident par courrier électronique au Service Client à l'adresse suivante : hello@melchior.pro

Le Client indique le numéro de commande concerné et joint un descriptif précis de l'état des produits ou du produit endommagé et une ou plusieurs photographies.

6.4 Conservation des produits

Le Vendeur livre l'intégralité de ses produits froids et s'engage à en assurer la bonne conservation lors du transport.

Le client s'engage après livraison à assurer la bonne conservation de ses produits (au frais entre 0 et 3°C) et à les consommer avant la date indiquée sur l'emballage. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable de la détérioration des produits due à la négligence du client et/ou la mauvaise conservation des produits après leur livraison.

7. ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

7.1 L'accès à certaines prestations nécessite que l'utilisateur fournisse des informations le concernant. L'utilisateur déclare que toutes les informations fournies seront toujours exactes, correctes et à jour.

7.2 L'utilisateur s'engage à :

- utiliser le Site dans le respect des normes légales et réglementaires en vigueur.
- à ne pas accéder à tout ou partie du Site ou des services proposés par tout moyen autre qu'à travers l'interface fournie par le Site.
- à n'entreprendre aucune activité de nature à entraver ou à perturber le Site.
- à ne pas reproduire, dupliquer, copier, vendre, négocier ou revendre les prestations fournies par le Site à quelque fin que ce soit,
- à ne pas tenir sur le Site, son blog, son compte Facebook, Instagram ou Twitter, des propos injurieux, haineux, insultants, xénophobes, diffamatoires, pénalement répréhensibles ou portant atteinte aux bonnes mœurs, ni à laisser des avis négatifs

invérifiables ou subjectifs sans faits objectifs pour les étayer.

- à ne pas faire l'apologie, ni la promotion de pratiques réprimées par la Loi,
- à toujours conserver confidentiel les codes d'accès et mot de passe remis par le Site,
- à ne pas télécharger, utiliser, publier toutes photos, images du Site.

7.3 L'utilisateur sera le seul et unique responsable de toute violation de ses obligations prévues aux CGV et des conséquences (y compris toute perte ou tout préjudice subi par le Site ou son éditeur) d'une telle violation. L'utilisateur reconnaît expressément que le Site ou son éditeur ne sauraient être responsables envers lui ou des tiers à cet égard. Il s'engage à utiliser un langage correct et conforme aux bonnes mœurs, aux lois et réglementations en vigueur.

Le Site se réserve le droit de suspendre l'accès au Site de tout contrevenant et de poursuivre celui-ci en cas de violation des présentes CGV.

8. SERVICES

Le Site peut contenir des liens hypertextes vers des Sites exploités par des tiers.

Ces liens sont fournis à simple titre d'information. Le Vendeur n'exerce aucun contrôle sur ces Sites et décline toute responsabilité quant à l'accès, au contenu ou à l'utilisation de ces Sites, ainsi qu'aux dommages pouvant résulter de la consultation des informations présentes sur ces Sites. La décision d'activer ces liens relève de la seule responsabilité de l'utilisateur.

Aucun lien hypertexte ne peut être créé vers le Site sans l'accord préalable exprès du Site ou de son éditeur. Si un annonceur, un utilisateur ou un internaute désire créer, à partir de son Site, un lien hypertexte vers le Site, ils doivent préalablement prendre contact avec l'éditeur.

L'utilisateur reconnaît le droit de l'éditeur d'afficher tous types de communication publicitaires, commerciales, informative, à quelque endroit que ce soit du Site et ce quel que soit le contenu de cette communication.

9. PROPRIETE INTELECTUELLE

L'éditeur du Site dispose de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle des graphismes, photographies, images et textes publiés et mentionnés sur le Site. Toute reproduction ou utilisation à quelque fin que ce soit doit avoir été préalablement autorisée par écrit par l'éditeur du Site. L'ensemble des éléments constituant le Site (textes, graphismes, logiciels, photographies, images, vidéos, sons, plans, noms, logos, marques, créations et œuvres protégées diverses, bases de données, etc.) ainsi que le Site lui-même, relèvent des législations françaises et internationales sur le droit d'auteur et sur les droits voisins du droit d'auteur (notamment les articles L. 122-4 et L. 122-5. du Code de la Propriété Intellectuelle).

Ces éléments sont la propriété exclusive de l'éditeur du Site MAISON.MELCHIOR.PRO. En conséquence, l'utilisateur s'engage à ne pas :

- reproduire, à des fins commerciales ou non, des informations ou des petites annonces présentes sur le Site ;
- intégrer tout ou partie du contenu du Site dans un site tiers, à des fins commerciales ou non ;
- utiliser un robot, notamment d'exploration (spider), une application de recherche ou de récupération de sites Internet ou tout autre moyen permettant de récupérer ou d'indexer tout ou partie du contenu du Site, excepté en cas d'autorisation expresse et préalable de l'éditeur ;
- copier les informations sur des supports de toute nature permettant de reconstituer tout ou partie des fichiers d'origine.

Toute utilisation non expressément autorisée d'éléments du Site entraîne une violation des droits d'auteur et constitue une contrefaçon. Elle peut aussi entraîner une violation des droits à l'image, droits des personnes ou de tous autres droits et réglementations en vigueur.

Elle peut donc engager la responsabilité civile et/ou pénale de son auteur. Le Site et son éditeur se réservent la possibilité de saisir toutes voies de droit à l'encontre des personnes qui n'auraient pas respecté les interdictions contenues dans le présent article.

10. ETENDUE DE LA RESPONSABILITE DU VENDEUR ET DU SITE

Le Vendeur s'engage à remettre au Client un bien ou un service conforme à sa commande.

En tout état de cause, le Client peut se prévaloir, pour les biens corporels, auprès du Vendeur, de la garantie légale de conformité prévue par le Code de la Consommation.

11. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, tout droit de rétractation est exclu, notamment pour les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (produits frais, produits sortis de la chaîne du froid...), ainsi que pour les produits ouverts ou commencés et descellés par le Client et qui ne peuvent être repris pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé. Le Client ne bénéficie donc pas de droit de rétractation.

12. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Afin d'assurer ses engagements contractuels, le Vendeur collecte les données nécessaires à la mise en œuvre de ses prestations. Ces données sont collectées lorsque l'utilisateur :

- Passe une commande le site, contacte le Service Clients,

Dans ce cadre, le Site collecte les données suivantes :

- Civilité, Nom, Prénom, Adresse, Numéros de téléphone, Adresse de courrier électronique, code interne de traitement permettant l'identification de l'utilisateur, Adresse IP, données relatives aux moyens de paiement, Numéro de TVA, le cas échéant, données relatives aux transactions : numéro de transaction, détail de l'achat, produits achetés, quantité, montant, adresse de livraison, historique de relation contractuelle, retour produits, origine de la vente ou de la commande, correspondances avec l'utilisateur.

Les finalités des traitements de données effectués par le Site sont les suivantes :

- la gestion des commandes et des livraisons, la facturation des commandes payées par carte bleue, la gestion des comptes des utilisateurs, le suivi de la relation client, les statistiques de fréquentation du site, la prospection commerciale.

Le Site n'a jamais accès au numéro de carte bancaire des clients. Les commandes par cartes bancaires sont traitées par la société PAYZEN via un protocole qui offre le plus haut niveau de sécurité disponible aujourd'hui en matière de protection des données bancaires.

Les données collectées peuvent être transmises en tout ou partie à des sociétés tierces au Vendeur.

Les données sont conservées et utilisées pour une durée conforme à la législation en vigueur, et notamment au référentiel de la CNIL. Les données seront donc conservées pendant toute la durée des délais de prescriptions tels que prévus par la loi. L'Utilisateur déclare accepter cette collecte et l'utilisation des données telle qu'indiquée ci-dessus.

Conformément au Règlement général de protection des données (UE 2016/679) et à la Loi n°78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, chaque personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, de transfert et d'opposition concernant ses données personnelles.

L'utilisateur peut exercer ce droit en contactant la Site par tout moyen indiqué dans les coordonnées de l'onglet « Contact ». Pour plus d'information sur le sujet, le site Internet de la CNIL peut être consulté.

13. MEDIATION

Le Présent article n'est applicable que dans le cadre d'un Client particulier, non professionnel tel que défini par la législation en vigueur.

En cas de réclamation par la Client particulier, non professionnel, l'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels liant l'utilisateur au Site. Toute réclamation doit être adressée au Site, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs, dans le délai d'un mois après la date du retour, à l'adresse suivante : 3 bis rue des petites industries, 44470 Carquefou. Le délai de réponse peut varier de 1 à 2 mois. Tout courrier non accompagné de justificatifs, sera classé sans suite. Après avoir saisi le service clients du Vendeur et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, l'utilisateur peut saisir le Médiateur compétent.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur et de ses partenaires seront considérés comme des preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre le client et le Vendeur.

14. FORCE MAJEURE

Si l'une des parties venait à manquer à l'une quelconque de ses obligations contractuelles ou ne s'exécutait pas dans les délais prévus au CGU ou dans tout autre document contractuel, un tel retard ou manquement ne pourrait lui être imputé par l'autre partie dans la mesure où ce retard ou manquement serait directement causé par un événement imprévisible, indépendant et insurmontable à la partie affectée ou par l'un des événements suivants : une décision d'une autorité administrative non justifiée par une carence ou faute de ladite partie, une émeute, un acte de guerre, un acte de terrorisme, une catastrophe naturelle, une inondation, une tempête ou une rupture d'accès temporaire ou non au réseau Internet ou de télécommunication en général, une pandémie, une épidémie, la déclaration de l'état d'urgence ou de l'état d'urgence sanitaire ou tout autre état impliquant une restriction de circulation ou un confinement physique, ou l'arrêt de toute activité.

15. MARQUE

Le Vendeur et son logo sont des marques déposées auprès de l'INPI dont la reproduction est interdite sauf autorisation préalable, expresse et écrite du Vendeur.

16. CLAUSES DIVERSES

16.1. Les présentes conditions peuvent être modifiées à tout moment par le Vendeur. L'application des nouvelles conditions fera l'objet d'une notification électronique à l'utilisateur au moment de sa commande.

16.2. Les présentes conditions sont régies exclusivement par le droit français. Tout litige relatif à la conclusion, l'exécution ou l'inexécution des conditions sera tranché exclusivement par les Tribunaux compétents du lieu du siège social de l'éditeur du Site, même en cas de pluralité de défendeurs, de référé ou d'appel en garantie.

16.3. Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

MAJ le 18 mai 2020