

Conditions générales de vente

CGV applicables à l'achat d'un Produit auprès d'un Marchand référencé par WEBIZY

Les présentes CGV régissent les conditions applicables lors de la passation d'une commande par un Utilisateur sur la Plateforme. Le Contrat concernant la commande d'un Produit est conclu entre l'Utilisateur et le Marchand, WEBIZY n'en étant en aucun cas partie. Des CGV complémentaires du Marchand peuvent être disponible sur la Plateforme ou sur son site internet si la commande est réalisée à partir du site du Marchand. En cas de contradiction entre des clauses des CGV complémentaires du Marchand et les présentes CGV, la clause contenue dans les présentes CGV prévaudra.

Définitions

Les termes débutant par une majuscule, ont, dans les présentes, la définition qui leur est ci-après donnée :

Acheteur : désigne l'utilisateur, consommateur ou professionnel, qui procède à la passation d'une commande sur la Plateforme

CGV : désigne les présentes conditions générales de vente qui lient contractuellement l'Utilisateur au Marchand auprès duquel une commande est effectuée.

Espace personnel : désigne l'espace dont l'Utilisateur dispose sur la Plateforme une fois son inscription réalisée et auquel il peut accéder en intégrant ses login et mot de passe.

Partie(s) : désigne conjointement ou indépendamment l'Utilisateur procédant à une commande sur la Plateforme et le Marchand.

Produit : désigne le bien ou le repas proposé à la vente sur la Plateforme ou sur son site internet par le Marchand.

Marchand : désigne tout professionnel proposant des produits à la vente sur la Plateforme dans le cadre de son activité professionnelle

Utilisateur : désigne toute personne, physique ou morale, professionnelle ou consommateur, qui fait usage de la Plateforme.

Les présentes CGV complètent les CGV du Marchand si celles-ci ont été rendues accessibles à l'Acheteur par le site du Marchand ou à partir de la Plateforme. Elles s'appliquent en plus des CGU que tout Utilisateur de la Plateforme doit accepter.

Ces CGV lient l'Acheteur au Marchand qui propose à la vente le Produit objet de la commande de l'Acheteur.

Objet

Les présentes CGV ont pour objet de déterminer les conditions de vente des Produits par les Marchands référencés par WEBIZY, lorsque l'achat est réalisé par l'Acheteur à partir de la Plateforme ou du site du Marchand le cas échéant.

Acceptation des CGV

L'Acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes CGV, et les accepter intégralement et sans réserve lorsqu'il procède à une commande. Toute condition contraire posée par l'Acheteur serait donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à WEBIZY ou au Marchand quel que soit le moment où elle aura pu être portée à leur connaissance.

En cas de contradiction avec des versions des CGV dans une autre langue, seule la version française fait foi.

WEBIZY se réserve la faculté de modifier tout ou partie des CGV à tout moment. La version des CGV applicable à l'Acheteur est celle en ligne au jour de la passation de sa commande.

Le fait que WEBIZY ou le Marchand ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des CGV ne saurait s'interpréter comme une tolérance ou une renonciation à se prévaloir ultérieurement des clauses des CGV.

Passation d'une commande par l'intermédiaire de la Plateforme ou sur le site du Marchand

3.1. Avertissements

Allergie / intolérance

Si l'Acheteur commande un Repas, et qu'il a une allergie ou une intolérance alimentaire spécifique, il est de sa responsabilité de revoir les informations concernant les allergènes fournies par le Marchand et de passer commande uniquement s'il est certain que le Repas convient à ses besoins spécifiques et ne contrevient pas à ses problèmes de santé. Le Marchand est seul responsable des informations transmises.

Alcool

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé et l'alcool est à consommer avec modération. Conformément à l'article L.3342-1 du Code de la santé publique, la vente de boissons alcooliques à des mineurs est interdite. Par le seul fait de passer commande sur la Plateforme ou sur le site du Marchand, l'Acheteur renonce expressément au bénéfice de l'article 1587 du Code Civil, qui prévoit que la conclusion de la vente de vin ne devient définitive qu'après dégustation et agrément de l'acheteur.

Toute Commande passée pour le compte d'un mineur, ou en son nom, et comportant une ou des boissons alcooliques sera refusée si WEBIZY ou le Marchand en ont connaissance. Il appartient à l'Acheteur de respecter les dispositions applicables en la matière et le cas échéant, leur violation engage sa responsabilité. En outre, un justificatif d'identité sera demandé lors de la livraison et/ou de la mise à disposition des Produits à base d'alcool.

3.2. Processus d'achat

L'Acheteur sélectionne le(s) Produit(s) qu'il souhaite acheter. Si le Produit est un repas, il revient à l'Acheteur de sélectionner le créneau approximatif auquel il souhaite être livré.

Avant de valider définitivement son panier l'Acheteur accède à un récapitulatif.

Ce récapitulatif présente la liste des Produits que l'Acheteur a sélectionné(s), et comprend les éventuels frais annexes tels que le prix de livraison venant s'ajouter au prix du ou des Produits si la livraison n'est pas gratuite. Le prix appliqué au Produit est celui indiqué sur l'offre accessible sur la Plateforme ou le site du Marchand au jour de la passation de la commande. En cas d'erreur matérielle entraînant un prix affiché incohérent, l'Acheteur accepte que le prix final soit revu. L'Acheteur aura le droit de refuser l'achat une fois le prix revu si celui-ci ne lui convient pas.

Lorsqu'il accède au récapitulatif de sa commande l'Acheteur dispose encore de la possibilité de modifier sa commande et de corriger d'éventuelles erreurs avant son acceptation.

L'Acheteur entre l'adresse précise de livraison ainsi que toute information nécessaire pour la réalisation de la livraison. L'Acheteur est informé que si les informations sont inexactes ou incomplètes, sa responsabilité sera seule engagée si la livraison ne peut avoir lieu et toute nouvelle livraison se fera à ses frais.

L'Acheteur confirme ensuite l'acceptation de sa commande en cochant la case de validation des conditions générales de vente, puis en cliquant sur l'icône de validation de la commande.

La mention « commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue dénuée de toute ambiguïté figure à côté de l'icône de validation de la commande afin de s'assurer que l'Acheteur reconnaît explicitement son obligation de paiement de la commande.

Au moment de l'achat, l'Acheteur procède au paiement en ligne par carte bancaire via Stripe, ou règle le Marchand directement sur place si cette option est proposée par le Marchand.

Le contrat de vente est conclu entre l'Acheteur et le Marchand dès que l'Acheteur a validé sa commande et les CGV. L'Acheteur est alors débité du montant de sa commande et reçoit par mail un justificatif de sa commande auprès du Marchand, ainsi que les présentes CGV qui doivent être conservées par l'Acheteur.

Si pour une raison indépendante de la volonté de WEBIZY et propre au Marchand, ce dernier ne pouvait satisfaire la commande de l'Acheteur, celui-ci serait remboursé sans délais. La responsabilité de WEBIZY ne pourra en aucun cas être engagée, seul le Marchand étant responsable du respect des commandes.

Conditions financières

4.1. Prix des Produits

Le prix du Produit est librement fixé par le Marchand, en euros (EUR), HT et TTC dans le cas où la TVA est applicable. Le prix est fixé sous la seule responsabilité du Marchand. Le Marchand est seul responsable de déterminer les taxes dont il est redevable, notamment du montant de la TVA, et de s'en acquitter.

Le montant payé par l'Acheteur comprend :

(a) le prix du Produit fixé par le Marchand ;

(b) les taxes éventuelles ;

(c) les frais de livraison le cas échéant.

4.2. Modalités de règlement

Le règlement est réalisé en euro par carte bancaire via le prestataire Stripe.

Stripe garantit que le paiement est sécurisé. WEBIZY n'accède en aucun cas aux données bancaires de l'Acheteur.

L'Acheteur garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement, lors de la passation de la commande. WEBIZY se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution et/ou livraison d'une commande, quels que soient sa nature et son niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par l'Acheteur, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation de la Plateforme ou du site du Marchand et au paiement d'une commande. En cas de rupture de stock, ou de Produit commandé plus disponibles, l'Acheteur en sera informé et sera remboursé.

Une fois le règlement effectué, WEBIZY transmet à l'Acheteur une confirmation de commande par email.

Aucune livraison ne pourra en aucun débuter tant que le paiement n'aura pas été effectué par l'Acheteur.

Livraison

Le Produit peut être disponible en click & collect ou en livraison à domicile selon le lieu d'habitation de l'Acheteur par rapport à l'implantation du Marchand.

Si le Produit est livré, l'Acheteur s'engage à être présent au moment prévu pour la livraison. L'Acheteur peut suivre la réalisation de sa commande et le trajet en cours du livreur.

Si l'Acheteur est absent lors de la livraison, le livreur peut attendre jusqu'à dix (10) minutes. Au-delà le Produit sera renvoyé au Marchand. Si le Produit est un repas, le repas ne pourra être livré une seconde fois, sans une nouvelle commande de l'Acheteur qui ne pourra en aucun cas être remboursé.

Si le Produit est un bien non consommable, une nouvelle livraison pourra être effectuée, aux frais de l'Acheteur.

L'Acheteur est tenu de vérifier, au moment de la réception, la conformité du Produit avec sa commande, ainsi que les éventuels vices apparents, dégradations ou avaries, et d'en aviser, justificatifs à l'appui (photographies...), WEBIZY et le Marchand dans un délai maximum de 48 heures (y compris week-ends et jours fériés). En cas d'anomalie constatée quant à l'état du colis ou de son contenu lors de sa réception, l'Acheteur doit refuser ledit colis.

L'Acheteur est tenu d'aviser le Marchand et WEBIZY de la non-réception du colis.

En cas de perte avérée du Produit en cours de livraison, WEBIZY remboursera à l'Acheteur le montant intégral des sommes versées lors de l'achat. Le Marchand ne sera en revanche en aucun cas responsable si la non réception des Produits est due au fait d'un tiers au contrat ou à un cas de force majeure.

WEBIZY n'est en aucun cas responsable de la livraison, qui est effectuée soit par un livreur indépendant qui a accepté de réaliser la livraison pour le compte du Marchand, soit par un livreur salarié du Marchand.

Transfert de propriété et transfert des risques

6.1. Acheteur consommateur

Si l'Acheteur est un consommateur au sens du droit de la consommation, le transfert de propriété a lieu dès le parfait paiement du prix, principal, frais et taxes compris effectué. En revanche le transfert des risques est réalisé au moment où l'Acheteur prend possession du Produit.

6.2. Acheteur professionnel

Si l'Acheteur est un professionnel qui réalise l'achat dans le cadre de son activité, le transfert de propriété ainsi que le transfert des risques sont effectués au jour du parfait paiement du prix, principal, frais et taxes compris effectué. La livraison le cas échéant est donc effectuée aux risques et périls du professionnel.

Politique de retours et remboursements

7.1. Droit de rétractation

L'Acheteur qui relève de la catégorie du consommateur au sens du droit de la consommation bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation. Le droit de rétractation peut être exercé directement auprès du Marchand ou auprès de WEBIZY.

Pour bénéficier du droit de rétractation, l'Acheteur doit envoyer au Marchand ou à WEBIZY qui transmettra, par mail, le bulletin de rétractation disponible sur la Plateforme. L'Acheteur doit retourner le ou les Produit(s) dans le même état que celui dans lequel il l'a ou les a reçu(s), et avec l'ensemble des éléments d'emballage, accessoires et notices (même si le(s) Produit(s) a ou ont été déballé(s)), dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours à compter de la notification de la décision de rétractation, à l'adresse du Marchand. Conformément à la loi, l'Acheteur prend à sa charge les frais de retour du ou des Produit(s).

La commande, si elle a déjà été payée, sera remboursée à l'Acheteur dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception du Produit. Le remboursement du ou des Produits qui a ou ont fait l'objet du droit de rétractation est effectué par WEBIZY par le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'Acheteur convient expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'Acheteur, hors frais de retour du ou des Produits qui restent à la charge de l'Acheteur. Le remboursement est opéré dans les meilleurs délais, et au plus tard 14 jours à compter du jour où le Marchand a réceptionné les Produits ou a reçu la preuve par l'Acheteur du renvoi des Produits.

Conformément à l'article L.221-23 du code de la consommation, l'Acheteur est informé que sa responsabilité n'est engagée à l'égard du Marchand que pour une dépréciation du ou des Produit(s), renvoyé(s) suite à l'exercice de son droit de rétractation, résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce ou ces biens.

Par ailleurs, conformément à l'article L.221-28 du code de la consommation, l'Acheteur est informé que, le droit de rétractation ne s'applique pas pour les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, de même que pour les contrats de fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Ainsi les produits d'alimentation (toute commande de Repas notamment) qui peuvent se périmer rapidement ou descellés ne peuvent donner lieu à rétractation.

Le droit de rétractation n'est pas non plus applicable pour les Produits confectionnés selon les spécifications de l'Acheteur ou nettement personnalisés, les enregistrements audio ou vidéo ou logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par l'Acheteur après la livraison.

7.2. Garanties légales

Tous les Produits vendus par un Marchand à un Acheteur consommateur au sens du droit de la consommation sont soumis à la garantie légale de conformité prévue par la loi, et notamment les articles L.217-4, L.217-5 et L.217-12 du Code de la consommation, et à la garantie des vices cachés prévue par les articles 1641 et 1648, premier alinéa, du Code Civil.

Article L.217-4 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 être 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 du Code civil, premier alinéa : *“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.”*

Il appartiendra à l’Acheteur de fournir toute justification quant à la désignation des vices apparents et/ou anomalies constatés. Si les vices et/ou anomalies sont confirmés par le Marchand, celui-ci adressera alors à l’Acheteur ses instructions sur la manière de procéder après avoir pris connaissance de la réclamation ainsi formulée et, le cas échéant, procèdera au remplacement du Produit dont l’Acheteur aurait été amené à constater le défaut de conformité, ou la défectuosité.

Dans le cas où l’échange du produit serait impossible, le Marchand sera tenu de rembourser l’Acheteur dans les quatorze jours suivant le retour du Produit.

Tout retour d’un produit doit se faire chez le Marchand.

Toute autre garantie, légale ou commerciale, et toute autre condition de retour d’un Produit est indiquée au sein des CGV du Marchand, directement accessible sur la Plateforme ou sur le site internet du Marchand le cas échéant. Il revient à l’Acheteur de les consulter et de les approuver avant de procéder à un achat auprès de ce Marchand.

Pour toute demande d’informations, de précisions ou pour toute réclamation, l’Acheteur doit contacter, en priorité, le service client, afin de permettre à ce dernier de tenter de trouver une solution au problème.

Responsabilité

WEBIZY ne fait que mettre en relation l’Acheteur avec le Marchand.

WEBIZY n’est en aucun cas responsable des informations transmises par les Marchands, ou par les autres Utilisateurs (avis,...). WEBIZY ne garantit en aucun cas que ces informations sont exactes ou complètes.

Chaque Marchand et Utilisateur est seul responsable des informations qu'il transmet sur la Plateforme.

Toutes les informations légales obligatoires (allergènes, normes, provenance,...) sont indiquées par le Marchand qui s'engage à être en conformité avec l'ensemble des règles applicables à son activité et à la vente à distance. Chaque Marchand est tenu de mettre à jour ces informations lors de toute évolution ou tout nouveau Produit proposé sur la Plateforme.

Il revient à l'Acheteur de se renseigner directement auprès du Marchand avant de procéder à toute commande en cas de risque spécifique (allergie,...).

WEBIZY rappelle que la commande est passée auprès du Marchand et qu'elle n'est en aucun cas responsable :

- du respect de la commande par le Marchand ;
- de la qualité des Produits ;
- de la satisfaction de l'Acheteur ;
- du caractère comestible des Repas le cas échéant ;
- des délais de livraison indiqués lors de la commande à titre informatif ;
- du refus d'une commande par un Marchand quelle qu'en soit la cause (adresse de livraison qui ne convient pas, horaire trop tardif, rupture de stock,...).

Le Marchand est seul responsable du respect des points ci-dessus, sauf faute de l'Acheteur lui-même, d'un tiers, ou en cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du code civil. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure toute rupture de réseau internet ou de télécommunication, grève, tempête, catastrophe naturelle, attentat, épidémie,...

L'Acheteur professionnel est informé que s'il engage la responsabilité de WEBIZY ou du Marchand, le montant des dommages et intérêts auxquels il prétend ne pourra dépasser deux (2) fois le montant de la commande au cours de laquelle le dommage s'est réalisé, sauf faute lourde, dol ou dommage corporel.

Service client

Le service client de WEBIZY est accessible de 09h à 22h00 les jours ouvrés non fériés en utilisant les coordonnées suivantes :

- téléphone (non surtaxé) : 0777337141
- email : contact@webizy-france.fr

WEBIZY mettra en œuvre ce qui lui est possible pour satisfaire au mieux l'Acheteur et en faisant le suivi avec le Marchand en cas de besoin. Mais WEBIZY rappelle que tout contrat d'achat d'un Produit est conclu avec le Marchand et que seul ce dernier a la possibilité de répondre ou non aux besoins soulevés par l'Acheteur.

Convention sur la preuve

Les « clic » de l'Utilisateur effectués au titre de l'acceptation des présentes CGV lors de la passation de la commande valent acceptation du contrat.

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de WEBIZY, seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme les preuves des communications et d'acceptation contractuelle intervenus entre les Parties. Le mail de confirmation reçu par l'Acheteur vaut preuve du contrat également.

Droit applicable – Litige

Les présentes CGV sont soumises au DROIT FRANCAIS. Seule la version française des CGV fait foi.

Toute réclamation de l'Utilisateur concernant les services de WEBIZY doit préalablement être adressée par écrit à WEBIZY 198 boulevard du Mont Boron, 06300 Nice ou par email : contact@webizy-france.fr ou directement au Marchand.

En cas de réclamation, l'Acheteur et le Marchand font tout leur possible pour aboutir à une résolution amiable du litige.

Si au bout de quinze (15) jours le litige est toujours en cours, l'Acheteur peut informer WEBIZY qui pourra alors intervenir pour trancher le litige.

Par ailleurs, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, l'Utilisateur considéré comme un consommateur a la possibilité de soumettre tout différend avec WEBIZY à une médiation de la consommation, sur la plateforme de règlement des litiges en ligne de la Commission européenne accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

(hors litige concernant le traitement des données à caractère personnel : consulter la Politique de confidentialité)

ou à un médiateur de la consommation. Avant de recourir à un médiateur, l'Utilisateur doit tenter de résoudre le litige en transmettant un mail à contact@webizy-france.fr explicitant clairement sa demande. En cas d'échec de résolution amiable, l'Utilisateur Particulier peut saisir le médiateur de son choix.

Tout litige intervenu entre WEBIZY ou le Marchand et un Utilisateur Professionnel, résultant notamment de la validité, l'exécution, l'interprétation ou la terminaison des présentes CGU, est soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Nice, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeur. Les parties s'engagent néanmoins à procéder à une tentative de règlement amiable avant tout recours au juge.

Formulaire de rétractation

À l'attention de :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du Produit ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur:

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.