

# CONDITION GENERALE DE VENTE

## LA SOCIETE

**EPICES ET POIVRES** propose, la vente de produits alimentaires à des clients majeurs.

- Immatriculée au registre du commerce et des sociétés (RCS) de METZ
- Représentée par Mme Christelle PATAUX
- N° de SIREN : 514 631 100
- Siège Social : 19 rue Jean Claude Ponsard - 57950 MONTIGNY LES METZ

## LE CLIENT

Le client déclare demande la création de son « compte client entreprise ». Il effectue une commande en conformité avec le processus indiqué sur le site **EPICES ET POIVRES**, rubrique « Offre entreprise t et CSE »

La création d'un « compte client entreprise » nécessite de fournir à minima les informations suivantes :

- Nom de l'entreprise
- Nom et Prénom du correspondant dans l'entreprise
- Adresse de livraison valide
- Numéro de téléphone
- Adresse courriel

## ARTICLE 1 - TARIF

Tous les prix des articles sont indiqués en euros (toutes taxes comprises) et hors frais d'expédition.

Toutes les commandes sont payables en euros.

**EPICES ET POIVRES** se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que les articles seront facturés sur la base des prix en vigueur en date et heure de validation des commandes, et sous réserve de disponibilité à cet instant.

Les articles restent la propriété d'**EPICES ET POIVRES** jusqu'au paiement intégral des commandes.

## ARTICLE 2 - MOYENS DE PAIEMENT

- Le paiement via notre partenaire Zettle by Paypal permet de régler les commandes avec la Carte Bancaire de votre choix (Visa, Mastercard, Carte Bleue Nationale, etc...) en ligne via un lien unique et sécurisé transmis par **EPICES ET POIVRES**.

- Le paiement par virement bancaire

Pour tout autre moyen de règlement, il est impératif d'obtenir notre accord préalable et pour cela de contacter notre service client par mail à l'adresse contact [a] epicesetpoivres.fr

Pour votre sécurité et la nôtre, aucune information bancaire de nos clients n'est conservée ni ne transite via nos services.

Cette liste de moyens de paiement est non exhaustive, et **EPICES ET POIVRES** se réserve le droit de suspendre un moyen de paiement dans le cadre d'un contrôle sécuritaire.

## ARTICLE 3 - INDISPONIBILITE

Dans le cas d'une indisponibilité d'un ou plusieurs produits après validation et paiement d'une commande, le client sera avisé de l'annulation totale ou partielle de sa commande dans les plus brefs délais. Un courriel reprenant les modalités de remboursement sera envoyé par **EPICES ET POIVRES** (numéro de commande, réf et nom articles, prix, montant du remboursement, mode de paiement, nom et adresse de facturation du client à rembourser). **EPICES ET POIVRES** effectuera le remboursement de(s) article(s) sous 8 jours à compter de la date d'envoi de ce courriel à conserver pour faire valoir ce que de droit.

## ARTICLE 4 - FRAIS D'EXPEDITION ET DELAIS DE LIVRAISON

Les frais d'expédition (frais de port et de manutention) sont calculés en fonction du poids, du type de commande et de l'adresse de livraison.

Les délais de livraison lors de la validation de votre paiement sont de 24 à 72 heures après expédition et sont fonction de la charge de commandes traitées ainsi que de la fluctuation des stocks et du transporteur. Ils peuvent varier

en fonction de la destination. Ils ne sont toutefois pas de rigueur et **EPICES ET POIVRES** ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de retard de livraison, de colis détériorés, ouverts, de marchandises manquantes.

En cas de retard de livraison, **EPICES ET POIVRES** vous conseille de vérifier directement en ligne l'état de votre commande avant tout contact, sur le site du transporteur grâce à son numéro d'expédition fourni le jour d'expédition de votre colis. **EPICES ET POIVRES** vous invite à signaler tout retard de 48 heures par rapport au délai de livraison moyen constaté afin de démarrer une enquête auprès du transporteur (les délais d'enquête pouvant varier d'une à trois semaines).

Vous devez refuser la livraison si la marchandise est abîmée, manquante ou si le colis a été ouvert ou reconditionné (sauf passage en douane ou avis du transporteur). En cas de litige de livraison, vous devez émettre des réserves écrites précises et détaillées en lettre recommandée avec accusé de réception à :

**EPICES ET POIVRES**, 19 rue Jean Claude Ponsard, 57950 MONTIGNY LES METZ

La marchandise acceptée sans réserve par le destinataire au moment de la livraison et/ou à défaut de courrier adressé à **EPICES ET POIVRES** dans un délai de 3 jours, est réputée arrivée en bon état et dans son intégralité (nombre de pièces, identité par rapport à la commande, etc...). Dans ce cas, aucune réclamation ne pourra être prise en charge par **EPICES ET POIVRES** et sa responsabilité ne saurait être engagée.

Tout retour de livraison dans les locaux d'**EPICES ET POIVRES** pour « adresse de livraison erronée » ou « délais postaux de dépôt et conservation en bureau de poste supérieurs à 15 jours dépassés », ne sera traité qu'après vérification des coordonnées et données clients. Dans ce cadre la réexpédition de la commande vous sera facturée aux tarifs postaux en vigueur et ne sera pas traitée en priorité par **EPICES ET POIVRES**.

Pour des raisons de logistique interne et de sécurité, il peut arriver que certaines commandes soient livrées en plusieurs colis.

#### **ARTICLE 5 - SERVICE CLIENTS**

Pour toute question ou information complémentaire, notre service client est à votre disposition par mail à l'adresse contact [[@](mailto:epicesetpoivres.fr)] epicesetpoivres.fr

#### **ARTICLE 6 - RETOUR FAISANT L'OBJET D'UN REMBOURSEMENT**

Un retour pour article bénéficiant d'une garantie ou défectueux fait l'objet d'une demande de

retour. Le client doit préalablement demander un bon de « Retour » à l'adresse suivante :

**EPICES ET POIVRES**, 19 rue Jean Claude Ponsard, 57950 MONTIGNY LES METZ

Le remboursement de(s) article(s) se fait à date de réception du colis vérifié par **EPICES ET POIVRES**. Le remboursement est effectué par le même moyen de règlement que celui choisi par le client au moment de sa commande.

**Attention** : Un retour de la totalité d'une commande sous 14 jours fait l'objet d'un mail au service clients **EPICES ET POIVRES** via le formulaire de contact standard.

En cas de non-respect des modalités de retour de l'article 6 des Conditions Générales de Vente du site **EPICES ET POIVRES**, toute commande totale ou partielle retournée dans les locaux d'**EPICES ET POIVRES** sera refusée et retournée à son expéditeur sans justificatif exigible.

#### **IMPORTANT :**

- Les produits possédant une date limite de consommation (DLC) ou une date conseillée d'utilisation optimum (DDM), ne sont ni repris ni échangés car périssables.

- Toute commande peut faire l'objet demande d'annulation par courriel (contact [[@](mailto:epicesetpoivres.fr)] epicesetpoivres.fr) avant sa mise en expédition. A réception d'une telle demande, la commande sera intégralement remboursée par le moyen de paiement choisi lors de sa validation dans un délai maximum de 72 heures. Toute commande ayant le statut « En Cours de Livraison » ne pourra plus être annulée et fera alors l'objet d'une demande de retour selon les modalités ci-dessus.

- Dans le cas exceptionnel d'un remboursement pour article(s) épuisé(s) et/ou non suivi(s) : Le client sera avisé de l'annulation totale ou partielle de sa commande dans les plus brefs délais par **EPICES ET POIVRES** qui effectuera le remboursement de(s) article(s) sous 72 heures (délai maximum).

- **EPICES ET POIVRES** n'accepte les retours de produits endommagés lors du transport que si le dommage nous est communiqué à jour de leur réception. Un mail explicatif au service clients et justifiant des dégâts, accompagné de photos, est exigé. Dans ce cas, l'article sera remboursé par **EPICES ET POIVRES**.

#### **ARTICLE 7 - RESPONSABILITES**

Les articles proposés et vendus par **EPICES ET POIVRES** sont conformes à la législation et aux normes en vigueur sur le territoire national

français. Toutefois les photographies et les textes d'informations et de caractéristiques représentant et illustrant nos produits ne sont pas contractuels. **EPICES ET POIVRES** ne saurait être tenu pour responsable en cas d'erreur ou d'oubli et reste à votre disposition pour toute demande d'informations ou de précisions sur un ou plusieurs produits avant achat.

**EPICES ET POIVRES** ne pourra être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat de vente conclu en cas de rupture de stock des fournisseurs et fabricants, en cas de force majeure telle que grèves ou perturbations des services de livraison et de communication, en cas de sinistres naturels ...

Par ce fait, tout retard de livraison ou dommage des colis expédiés ne peut donner lieu à réclamation ou annulation de la commande.

**EPICES ET POIVRES** dégage toute responsabilité quant à l'utilisation frauduleuse de son e-boutique [www.epicesetpoivres.fr](http://www.epicesetpoivres.fr) par des contrevenants ne respectant pas les dispositions légales et réglementaires en vigueur (publicités intempestives, liens hypertextes, ... en non-conformités à la législation et réglementation française en vigueur).

#### **ARTICLE 8 - PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

**EPICES ET POIVRES** s'engage à ne pas divulguer, communiquer, partager ou céder de quelque façon à des tiers les informations collectées dans le cadre de l'exercice de son activité commerciale. Celles-ci sont et resteront confidentielles et ne seront utilisées que pour le traitement des commandes et/ou pour communiquer et personnaliser la relation client.

En accord avec la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose donc d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à ses données personnelles, Il lui suffit d'en faire la demande en indiquant son nom, prénom, adresse et si possible ses références client par courrier à :

**EPICES ET POIVRES**, 19 rue Jean Claude Ponsard, 57950 MONTIGNY LES METZ

**EPICES ET POIVRES** fait l'objet d'une déclaration CNIL N°1725223v0.

#### **ARTICLE 9 - LITIGES**

Tout litige peut être rapporté à notre service client par mail : contact [a] epicesetpoivres.fr ou par courrier à :

**EPICES ET POIVRES**, 19 rue Jean Claude Ponsard, 57950 MONTIGNY LES METZ

Il sera uniquement du ressort des tribunaux compétents de trancher.

#### **ARTICLE 10 - ENGAGEMENT CLIENT ET SIGNATURE**

Toute commande d'un produit effectuée sur le site [www.epicesetpoivres.fr](http://www.epicesetpoivres.fr) entraîne la consultation et l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales de Vente, sans toutefois qu'une signature manuscrite de la part du client ne soit nécessaire. Conformément aux dispositions des articles 1316 à 1316-4 du Code civil, complétés par le Décret n° 2001-272 du 30 mars 2001, pris pour l'application de l'article 1316-4 du code civil et relatif à la signature électronique, il est rappelé que la validation du bon de commande, constitue une signature électronique qui entraîne, entre les Parties, la même valeur qu'une signature manuscrite et vaut preuve de l'intégralité de la commande et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de cette commande. La signature électronique vaut preuve d'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Toute autre forme de commande nécessite la signature manuscrite des dites Conditions Générales de Vente.

#### **ARTICLE 11 - CERTIFICATS ET GARANTIES**

- Tous les produits commercialisés par **EPICES ET POIVRES** sont certifiés C.E

L'apposition de la marque C.E indique la conformité du produit aux exigences des directives européennes traitant notamment des questions de sécurité, de santé publique et de protection des consommateurs.

**EPICES ET POIVRES** est responsable des défauts de conformité des articles vendus dans les conditions prévues par l'article L.211-4 du code de la consommation.

Ces garanties couvrent les défaillances liées à un vice de fabrication, de matériau ou de conception. Elles prévoient la réparation, le remplacement ou le remboursement des articles défectueux, de la main d'œuvre et des frais de renvoi en cas d'échange. Si besoin, les articles seront remplacés à l'identique ou par un modèle équivalent.

A noter que ces garanties ne couvrent pas l'usure normale ou l'utilisation et l'entretien non conformes aux modes d'emploi des articles vendus. Elles excluent également tous les articles modifiés ou réparés par le client, les dégâts causés par un choc ou une chute et toutes autres causes extérieures (foudre, dégâts des eaux, etc...).

Comment faire fonctionner votre garantie ?

Avant de faire une demande auprès du service après-vente d'**EPICES ET POIVRES**, vérifiez

une dernière fois que vous avez suivi les instructions du mode d'emploi, sinon :

- Prenez contact avec le service client d'**EPICES ET POIVRES** ou par mail à : contact [a] epicesetpoivres.fr

Afin d'obtenir un accord de principe. N'omettez pas de donner le plus d'informations possible et de mentionner votre numéro de commande/facture et votre nom (explication succincte de la panne).

- Retournez vos articles défectueux accompagnés de leur facture et de votre accord de principe reçu par mail à :

**EPICES ET POIVRES**, 19 rue Jean Claude Ponsard, 57950 MONTIGNY LES METZ

Dès leur réception, vos articles seront testés par **EPICES ET POIVRES** afin d'en déterminer la panne. Si les conditions de garanties ci-dessus sont remplies, les articles seront réparés, échangés ou remboursés par **EPICES ET POIVRES**. Si les conditions de garanties ci-dessus ne sont pas remplies, les frais de retour seront à votre charge et payable d'avance à **EPICES ET POIVRES**.

## NOTA BENE

1°) Pour toute autre question vous pouvez contacter notre service client par mail : contact [a] epicesetpoivres.fr (prioritaire) ou par courrier à :

**EPICES ET POIVRES**, 19 rue Jean Claude Ponsard, 57950 MONTIGNY LES METZ

2°) Toute correspondance manuscrite postale ou électronique entre **EPICES ET POIVRES** est conservée pour faire valoir ce que de droit.

Toute correspondance téléphonique entre **EPICES ET POIVRES** fait l'objet d'une confirmation par courriel pour faire valoir ce que de droit.

3°) Dans le cadre de la propriété intellectuelle et des droits d'auteur, l'ensemble de ce site relève de la législation française en vigueur à ce jour. Tous les droits de reproduction des descriptions, des documents téléchargeables et des représentations graphiques et photographiques sont réservés.

Nom de l'entreprise : .....

Nom du représentant : .....

Fait à : ....., le : .....

Cachet de l'entreprise et signature du représentant :

« J'ai lu et j'accepte les CGV d'**EPICES ET POIVRES** »