Conditions Générales de Vente

ARTICLE 1: Application et acceptation des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes à distance conclues par la SAS PATISSERIE GROSS enregistrée au RCS de Saverne dont le siège social est situé au 66 rue du Général Gouraud 67210 OBERNAI auprès de tout acheteur (le « Client ») désirant acquérir les produits proposés à la vente (les « Produits) par LA PATISSERIE GROSS sur les sites internet et mobile www.gross.fr (le « Site Internet »).
Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.
Il est expressément interdit d'acheter des Produits sur le Site Internet pour les revendre à quiconque.
Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site Internet ou sur demande à l'adresse e-mail contact@gross.fr . Les CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le Site Internet à la date de passation de la commande. Elles prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. LA PATISSERIE GROSS invite donc les Clients à relire attentivement les CGV en vigueur, à chaque nouvelle commande.
Toute validation d'une commande par le Client vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV et des conditions particulières de sa commande (produits, quantités, prix, mode et délais d'enlèvement, etc…). Le Client déclare en avoir pris connaissance et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la validation de la commande. Les CGV lui sont opposables conformément aux dispositions de l'article 1119 du code civil.

ARTICLE 2 : Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations du Client dans le cadre de la vente en ligne des Produits proposés par LA PATISSERIE GROSS par le biais du Site Internet. Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels remboursements des Produits commandés par le Client sur le Site Internet.

ARTICLE 3 : Produits

Information sur les produits :
LA PATISSERIE GROSS accorde un soin particulier à la présentation de chaque Produit sur le Site Internet. Les Produits sont donc décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Le descriptif est destiné à présenter au Client les caractéristiques essentielles des Produits avant la passation de commande.
A ce titre, LA PATISSERIE GROSS indique au Client :
La dénomination des Produits
La quantité
Leur prix
Les moyens de paiement acceptés par LA PATISSERIE GROSS
Les moyens d'enlèvement
Les mentions requises par la législation en vigueur en fonction de la nature des Produits

(Produits préemballés ou non préemballés), permettant ainsi au Client d'en connaître les caractéristiques essentielles. LA PATISSERIE GROSS indique la date limite de consommation sur l'emballage des Produits ou sur un dépliant remis avec le Produit, étant précisé que les produits récupérés en Click & Collect ne sont pas préemballés, l'information relative à la date limite de consommation est donc confirmée lors du retrait en boutique par l'acheteur.
Les photographies des Produits ne sont pas contractuelles et sont destinées à illustrer les produits à titre indicatif.

Qualité des produits :
LA PATISSERIE GROSS accorde un soin particulier à la qualité des Produits mis en vente sur le Site Internet. Les Produits sont entreposés dans des conditions optimales de conservation et sont préparés et emballés selon des règles de qualité stricte.

Avertissement concernant les allergies :
Les Produits alimentaires vendus sur le Site Internet contiennent certains allergènes précisés pour chaque Produit sous la rubrique « Allergènes ».
Le Client peut également contacter le Service client pour des informations complémentaires à l'adresse suivante : contact@gross.fr.

Disponibilité des produits :
LA PATISSERIE GROSS se réserve le droit de modifier la gamme des produits à tout moment. Certaines offres peuvent avoir une durée de validité restreinte qui sera indiquée pour chaque produit ou gamme de produits. LA PATISSERIE GROSS s'engage à honorer les commandes reçues sur le Site Internet uniquement dans la limite des stocks disponibles. Exceptionnellement, un produit annoncé disponible sur le site pourrait être indisponible après enregistrement définitif de la commande. En cas d'indisponibilité du produit, LA PÂTISSERIE GROSS informera le Client que le produit en rupture est annulé :
Par téléphone en cas de retrait ou par e-mail si le Service client n'obtient aucune réponse de la part du Client par téléphone.
Le produit sera remboursé dans un délai de trente (30) jours.

ARTICLE 4 : Processus de commande

Création de compte
Pour passer commande, le Client doit renseigner ses données personnelles (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse e-mail et postale). Les données fournies par le Client à l'occasion de son achat (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse e-mail et postale) peuvent être conservées par LA PATISSERIE GROSS pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Enregistrement de la commande
L'enregistrement d'une commande s'effectue selon les modalités suivantes :
Sélection des Produits par mise au panier
Identification du Client sur simple enregistrement de ses données personnelles
Sélection du jour et du lieu de retrait OU lorsqu'il s'agit d'une expédition par Colissimo de l'adresse de Livraison si différente de celle de facturation
Validation du contenu du panier
Information sur la facturation

Vérification et validation de la commande et acceptation des CGV en cochant la case prévue à cet effet.

Information et validation du paiement
Le Client dispose à chaque étape du processus de saisie de sa commande et avant sa validation, de la possibilité de corriger ou de modifier ses choix. Les informations communiquées par le Client lors de la prise de commande engagent celui-ci : en cas d'erreur ou d'omission du Client dans le libellé de ses coordonnées, le Client sera responsable du paiement des Produits perdus et aucune demande d'indemnité ou de remboursement ne pourra avoir lieu. Avant de valider le paiement de sa commande, il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande, des renseignements donnés et de procéder aux modifications.
La validation de la commande par le Client implique acceptation de l'intégralité des présentes CGV. Dès validation de la commande par le Client, la commande est enregistrée automatiquement. Aucune demande de modification, ni d'annulation ne pourra plus être prise en compte par LA PATISSERIE GROSS.

Confirmation de la commande
LA PATISSERIE GROSS confirme la réception de sa commande au Client par courrier électronique à l'adresse indiquée par le Client afin de lui récapituler (i) les Produits commandés, (ii) le lieu et l'heure du retrait, (iii) le moyen de paiement et (iv) son numéro de commande.
Toute commande passée par le Client ne sera définitive qu'après la réception par le Client de la confirmation de la commande et après enregistrement par la banque de l'intégralité du prix de la commande. Le contrat de vente à distance entre le Client et LA PATISSERIE GROSS est formé au moment de la confirmation de la commande par LA PATISSERIE GROSS.
LA PATISSERIE GROSS se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou qui présenterait à ses yeux une quelconque forme de risque.

Modification de la commande
LA PATISSERIE GROSS invite le Client à prendre contact avec le service Client en appelant directement au 03 88 49 98 50 au plus tard 48 h avant la date de retrait.
Passé ce délai, LA PATISSERIE GROSS ne pourra pas garantir que les modifications demandées par le Client pourront être effectuées.

Annulation de la commande
En cas d'annulation de la commande :
Annulation de commande au plus tard 48h ouvrées avant la date de retrait : un remboursement sera émis par le service Client.
Annulation de commande au plus tard 24h ouvrées avant la date de retrait : aucun remboursement ne sera possible.
Le service Client Internet est joignable hors jours fériés au 03 88 49 98 50 du lundi au vendredi de 8h30 à 15h30 excepté le mercredi, et le samedi de 08h30 à 11h30.

Preuve de la commande
La confirmation de la commande par LA PATISSERIE GROSS, les données enregistrées par

LA PATISSERIE GROSS au moyen des systèmes d'enregistrement automatique du Site Internet ou par son service de vente à distance ainsi que tout courrier électronique échangé entre LA PATISSERIE GROSS et le Client seront considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la transaction en cas de différend entre les Parties et seront conservés par LA PATISSERIE GROSS pendant la durée nécessaire au regard des règles légales de prescription.

ARTICLE 5 : Prix et modalités de paiement

Prix

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site Internet lors de l'enregistrement de la commande par le Client. Les prix sont exprimés en euros, hors taxe et le cas échéant, toutes taxes comprises selon le taux de TVA en vigueur au jour de l'enregistrement de la commande et hors frais d'expédition. Tous frais supplémentaires venant s'ajouter au prix du ou des Produits commandés devront faire l'objet du consentement exprès du Client. Le prix final demandé au Client correspond au montant total de l'achat, incluant ces frais. Le prix total TTC indiqué dans la confirmation de la commande adressée par LA PATISSERIE GROSS est le prix total de la commande exprimé toutes taxes comprises incluant le prix des Produits et les frais supplémentaires, dont les frais de transport.
Les prix affichés sur le Site Internet sont susceptibles d'être révisés à tout moment sans préavis en fonction du cours des produits saisonniers et des conditions économiques.
Toute validation d'une commande vaut acceptation du prix.
Un bon de commande et une preuve de paiement est établie par LA PATISSERIE GROSS et est envoyée par email lors de la confirmation de la commande.

Convention de preuve

La validation de la commande, le paiement de la commande et la confirmation de la commande par e-mail valent preuve de l'intégralité de la commande et rendent exigibles les sommes dues par le Client à LA PATISSERIE GROSS au titre de la commande.

Paiement (sécurisation des transactions)

Le Client reconnait que la passation d'une commande entraîne nécessairement le paiement comptant de celle-ci au moment de la commande par carte bancaire exclusivement par le biais d'un système de paiement sécurisé « Systempay » de la société Banque Populaire.
Les cartes bancaires acceptées pour le paiement en ligne sont les suivantes : Cartes bleues, Visa, MasterCard et American Express. En fonction du type de carte, le Client saisit son numéro de carte, sa date d'expiration ainsi que le code cryptogramme (composé des trois ou quatre chiffres selon la carte, situés au dos de la carte bancaire) puis valide les données ou a la possibilité de revenir à la page précédente.
La demande de paiement est envoyée en temps réel sur le système de paiement sécurisé Banque Populaire qui s'assure que la carte bancaire est valide (pas d'erreur de saisie, pas d'opposition) et confirme l'enregistrement du règlement en délivrant un numéro de transaction ou informe que la transaction est refusée. Une dernière étape de validation consistant en la réception par le Client d'un code de validation permet de valider définitivement le paiement.
Le Client garantit à LA PATISSERIE GROSS disposer des autorisations nécessaires à l'usage du mode de paiement. Les informations de facturation que le Client déclare lors de la commande doivent correspondre à celles du titulaire de la carte de paiement utilisée, afin de permettre à LA PATISSERIE GROSS de contacter ce dernier directement si nécessaire, notamment aux fins de vérifications ou de demande d'informations complémentaires. Le

Client doit être attentif aux informations fournies relatives à sa carte de crédit et à son adresse de livraison.
En cas de défaut de paiement, d'adresse de facturation erronée ou de tout problème du fait du Client se rapportant au paiement de la commande, LA PATISSERIE GROSS se réserve le droit de ne pas confirmer la commande.
LA PATISSERIE GROSS se réserve également le droit d'annuler ou de refuser toute commande qui serait anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime y compris la commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.
Une fois le paiement de la commande effectué, celle-ci devient définitive et ne peut plus être annulée par le Client. Un récapitulatif de la commande s'affiche et un e-mail de confirmation de la commande part chez ce dernier. Les paiements effectués en ligne par carte bancaire seront réalisés par le biais du système de paiement sécurisé par la société Banque Populaire. La demande de paiement est envoyée en temps réel sur le système de paiement sécurisé Systempay. La banque s'assure que la carte bancaire est valide (pas d'erreur de saisie, pas d'opposition), et confirme l'enregistrement du règlement ou informe que la transaction est refusée.
En cas d'utilisation frauduleuse, LA PATISSERIE GROSS ne pourra pas voir sa responsabilité engagée. A défaut de provision bancaire, ou en cas de refus des banques, la commande sera automatiquement annulée et le Client prévenu par courrier électronique.

ARTICLE 6 : Réception

La réception des Produits s'effectue au moment de la prise de possession physique des Produits par le Client (la « Réception »). Le Client doit vérifier l'état des Produits dès leur Réception. En cas de manquants, de pertes ou d'avaries, le Client doit faire toutes les réserves auprès de LA PATISSERIE GROSS.
LA SAS PATISSERIE GROSS remboursera ou remplacera à ses frais uniquement les produits non conformes ou affectés d'un vice.

A noter que dans le cadre d'une commande à expédier, un numéro de suivi sera communiqué au client par e-mail lors de la remise du colis au transporteur. LA PATISSERIE GROSS expédie ses Produits secs via Colissimo dans un délai de 24h à 48h ouvrées après la passation de commande sur le site internet. Le délai annoncé par le transporteur est de 48h à 72h ouvrables à partir de la date de dépôt dudit colis en bureau de poste. En cas de non réception de sa commande dans un délai jugé raisonnable, le client est tenu d'en informer le Vendeur qui procèdera à des recherches et à une réclamation le cas échéant auprès du transporteur. Le suivi établi par Colissimo disponible sur le site internet fera foi en cas de litige.

ARTICLE 7 : Réclamation et service client

Le Vendeur met tout en œuvre afin de satisfaire au mieux sa clientèle. Toutefois, le Client peut adresser ses réclamations au Service Client :
par courrier : LA PATISSERIE GROSS – 2 rue Jean Marie LEHN 67560 ROSHEIM – France
par e-mail : contact@gross.fr

ARTICLE 8 : Médiation de la consommation

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, le Client consommateur est informé qu'il peut, en cas de litige avec LA PATISSERIE GROSS qui n'aurait pas pu être résolu au préalable directement auprès du Service Client, recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève LA PATISSERIE GROSS.

Le Client doit avoir préalablement adressé une réclamation écrite au Service Client de LA PATISSERIE GROSS aux coordonnées indiquées à l'article 7 des présentes CGV.

À défaut de résolution amiable du litige dans les conditions prévues par la réglementation applicable, le Client pourra saisir le médiateur de la consommation désigné par LA PATISSERIE GROSS :

Médiateur de la consommation : CM2C
Adresse : 49 rue de Ponthieu – 75008 Paris
Site internet : https://www.cm2c.net

La saisine du médiateur peut être effectuée en ligne ou par voie postale, selon les modalités indiquées sur son site internet.

Le médiateur de la consommation est référencé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

La médiation de la consommation est soumise aux conditions et modalités prévues par les dispositions du Code de la consommation relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

ARTICLE 9 : Droit de rétractation

Le droit de rétraction ne s'applique pas aux contrats portant sur la fourniture des Produits suivants : (i) les produits frais et périssables, (iii) les biens descellés par le Client après l'enlèvement et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
Pour les autres Produits, conformément à la règlementation en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement.
Le droit de rétractation peut être exercé sur papier libre. Un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par le Vendeur.
Les Produits sont à retourner dans les quatorze (14) jours suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client, accompagnés de la facture d'achat dans leur emballage d'origine et en parfait état permettant leur nouvelle commercialisation à l'état neuf. Les Produits endommagés, ouverts, salis ou incomplets ne seront pas repris.
En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais de livraison seront remboursés ; les frais de retour restant à la charge du Client.
L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception, par le Vendeur, des Produits retournés par le Client dans les conditions du présent article.

ARTICLE 10 : Droit de propriété intellectuelle

Le contenu du Site Internet incluant, notamment mais sans limitation, les textes, commentaires, illustrations, photographies et images reproduits sur le Site sont la propriété exclusive de LA PATISSERIE GROSS et sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle du Site Internet est strictement interdite, sauf autorisation écrite préalable de LA PATISSERIE GROSS. Toute violation de nos marques et de l'intégrité de nos Produits pourrait justifier l'engagement de poursuites civiles ou pénales.

ARTICLE 11 : Loi applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée prioritairement avant toute action judiciaire. Nous prions à cette fin nos Clients, de bien vouloir contacter par courrier notre Service Client à l'adresse suivante : contact@gross.fr. A défaut de solution amiable, toute action judiciaire sera portée devant les tribunaux de Strasbourg.