

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

<https://www.cafes-canton.com/>

En vigueur au 22/11/2023

### **PARTIE I : DISPOSITIONS GENERALES**

#### **1.1. PREAMBULE**

Le présent site internet <https://www.cafes-canton.com/> (ci-après le « **Site** ») est édité par la société CAFES CANTON, société à responsabilité limitée, au capital de 37 000 euros sise 19 quai de la Vologne – 88640 GRANGE AUMONTZEY, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Epinal sous le numéro 384 273 348 (ci-après le « **Vendeur** »).

E-mail : [contact@cafes-canton.com](mailto:contact@cafes-canton.com)

Tél : 03 29 51 41 30

N°TVA intracommunautaire : FR82384273348

Le Site propose à la vente à ses clients, domiciliés en France métropolitaine (ci-après le « **Client** »), des produits à base de café, thé et chocolat et accessoires en lien (ci-après les « **Produits** »).

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») s'appliquent sans restriction, ni réserve à toutes les ventes conclues à distance soit par l'intermédiaire du service clients mis en place par le Vendeur, soit directement sur l'espace de vente du Site. Elles 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.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version antérieure, imprimée ou digitale. Le Client est invité à lire attentivement les CGV pour chacune des commandes effectuées.

Le Client déclare et reconnaît :

- disposer de la compétence technique pour utiliser le présent Site ;
- avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV ;
- qu'il dispose de droits spécifiques s'il commande en tant que consommateur au sens de l'article liminaire, 1° du Code de la consommation (ci-après le « **Client Particulier** »), qui seront remis en cause dans l'hypothèse où le client commande dans le cadre de son activité professionnelle, au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, 3° (ci-après le « **Client Professionnel** ») ;

Il est précisé que le Vendeur se réserve l'opportunité de demander à tout Client de produire des informations complémentaires afin de justifier de sa capacité à commander en qualité de consommateur ou professionnel, et en cas de doute sur les déclarations ci-dessus.

Le Client déclare avoir obtenu toutes les informations nécessaires quant à l'utilisation de l'espace de vente en ligne et aux caractéristiques aussi bien quantitatives que qualitatives des Produits.

Le Client déclare enfin avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ainsi que des mentions légales et de la politique de confidentialité du Site.

#### **1.2. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les documents contractuels sont par ordre de priorité constitués :

- des conditions générales d'utilisation ou mentions légales du Site accessibles, notamment, depuis sa page d'accueil ;

- le cas échéant, les conditions particulières de vente ;
- les présentes CGV ;

En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation. En cas de contradiction entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres.

### **1.3. OPPOSABILITÉ – VALIDITÉ DES CGV**

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version antérieure, imprimée ou digitale. Le Client est invité à lire attentivement les CGV pour chacune des commandes effectuées.

Les présentes CGV peuvent faire l'objet de modifications ultérieures à tout moment par le Vendeur. Toutefois, la version applicable au Client est celle en vigueur au jour de la Commande.

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne et seront opposables à la date de la première utilisation de l'espace de vente du Site par le Client.

Les présentes CGV sont opposables pendant toute la durée d'utilisation de l'espace de vente du Site et jusqu'à ce que de nouvelles CGV remplacent les présentes.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier à tout moment certaines dispositions des présentes CGV. Ces modifications ou adaptations sont opposables au Client dès leurs mises en ligne et ne peuvent s'appliquer aux contrats conclus antérieurement.

Tout usage de l'espace de vente du Site par le Client après les modifications des conditions générales de vente vaut acceptation par ce dernier des nouvelles conditions générales.

Le Client déclare enfin avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ainsi que des mentions légales et de la politique de confidentialité et de cookies du Site.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

Le Client peut accéder aux CGV archivées en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse: [contact@cafes-canton.com](mailto:contact@cafes-canton.com)

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction, ni réserve des présentes CGV.

Au cas où l'une quelconque des clauses des présentes CGV serait reconnue ou déclarée nulle ou en violation d'une disposition d'ordre public, ladite clause sera réputée non écrite et toutes les autres clauses resteront en vigueur, à moins que les obligations restantes deviennent manifestement déséquilibrées pour l'une ou l'autre des parties.

### **1.4. INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS**

De manière générale, les Produits proposés à la vente, leurs caractéristiques principales et notamment la compatibilité, les spécifications, illustrations et indications de dimensions, sont présentées sur le Site.

Le Client est tenu de se reporter à la fiche descriptive de chacun des Produits afin d'en connaître les propriétés et les particularités essentielles.

Le Client peut sélectionner un ou plusieurs Produits parmi les différentes catégories proposées sur le Site.

Les photographies présentes sur l'espace de vente en ligne sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le Produit acheté. Des variations de teinte peuvent en particulier intervenir, notamment en raison des limitations techniques des rendus de couleur dues à l'impression. Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable des erreurs non substantielles qui pourraient intervenir.

Si un détail technique ou visuel devait changer, le Vendeur s'efforcera de l'indiquer au Client dans son possible.

Pour toute question relative aux Produits et à leur utilisation, toute question complémentaire ou demande de conseils, le Client peut contacter l'équipe de conseillers en appelant le service clients au 03 29 51 41 30 (prix d'un appel local), ou par e-mail à l'adresse : [contact@cafes-canton.com](mailto:contact@cafes-canton.com)

Par ailleurs, le Client est informé que les Produits étant des produits alimentaires, ceux-ci sont dotés d'une date limite de consommation et/ou d'une date limite d'utilisation optimale que le Client s'engage à respecter. Le Client est invité à se référer aux fiches descriptives des Produits pour plus d'information sur lesdites dates.

**A l'égard des Clients Particuliers uniquement** : Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la conclusion du Contrat, d'une manière claire et compréhensible, des informations précisées aux articles L.111-1 et L.111-2 du Code de la consommation, et en particulier :

- Les caractéristiques essentielles des Produits proposés et des services accessoires ;
- Le prix total des Produits toutes taxes ou/et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles ;
- Le cas échéant, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le Produit ;
- Les informations relatives au Vendeur et, le cas échéant, ses activités, ses coordonnées postales, téléphonique et électroniques ;
- Les informations relatives aux garanties légales, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles ainsi que, le cas échéant, du service après-vente et les informations afférentes aux autres conditions contractuelles ;
- La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation ;

## **1.5. COMMANDE**

Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV, de la politique de confidentialité et des mentions légales accessibles sur le Site, sans préjudice des conditions particulières conclues entre les parties. Aucune condition particulière et dérogatoire au droit commun ne sera opposable si elle n'a pas été acceptée par écrit.

### **5.1. Processus de commande**

Il appartient au Client de sélectionner sur le Site les Produits qu'il désire commander, selon le processus en vigueur sur le Site.

Les offres de Produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles pour les Produits.

Les commandes sont effectuées exclusivement via le Site.

Dès que le Client a validé sa commande, le Vendeur accusera réception sans délai et par voie électronique à l'adresse communiquée par le Client. Toutefois, la vente de Produits ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation d'expédition de la commande ou de mise à disposition de la commande par le Vendeur. Seuls les Produits expédiés seront débités.

Le Vendeur recommande au Client de conserver ces e-mails sur un support papier ou informatique. En cas de non-réception de ces emails, il est recommandé au Client de vérifier si ceux-ci ne se sont pas stockés dans les courriers indésirables.

Le Vendeur sera en droit d'encaisser l'intégralité du prix correspondant à la Commande, dès l'expédition de la Commande.

Le Vendeur est susceptible de modifier à tout moment l'assortiment de Produits proposés à la vente sur son Site, en fonction notamment des contraintes liées à ses fournisseurs, sans préjudice des commandes déjà passées par le Client.

En cas d'indisponibilité, les Produits manquants et/ou épuisés pourront être remplacés par des variétés similaires, sauf avis contraire du Client. Le cas échéant, le Client sera informé dans les meilleurs délais de la livraison partielle de sa Commande ou de l'annulation de celle-ci.

En cas d'annulation totale de la Commande pour indisponibilité, le compte bancaire du Client ne sera pas débité.

Toute somme définitivement perçue par le Vendeur sera remboursée au Client dans les plus brefs délais.

En cas d'annulation partielle de la Commande, pour indisponibilité, celle-ci sera validée et le compte bancaire du Client sera seulement débité du montant des articles disponibles effectivement expédiés. Toute somme définitivement perçue par le Vendeur sera remboursée au Client à hauteur du montant des Produits indisponibles et ce, dans les plus brefs délais.

Pour chaque Commande, le Client est tenu de fournir toutes les informations nécessaires à la livraison : adresse, code d'accès, étage... (et, par exemple, dans le cas de Produits aux conditions de livraison particulières : N° de téléphone auquel il peut être joint dans la journée pour prise de rendez-vous).

## **5.2. Généralités**

Pour passer une commande, le Client doit s'identifier, par son identifiant et son mot de passe, étant précisé que ceux-ci ne servent pas à effectuer de paiement.

Le Client déjà enregistré est seul autorisé à utiliser son compte client à l'aide du login et du mot de passe. Ces données d'identification sont strictement personnelles et confidentielles et ne peuvent être communiquées à des tiers.

Le Client reconnaît être seul responsable de l'utilisation de ses données d'identification par des tiers. Il s'engage à informer le Vendeur sans délai de toute utilisation non autorisée, perte ou oubli des données d'identification, en contactant le service clients.

Le Client s'oblige à n'avoir qu'un seul compte et à ne laisser personne l'utiliser à sa place. Il s'interdit d'utiliser le compte de quelqu'un d'autre ou de déclarer sur le Site une identité usurpée ou factice.

L'enregistrement d'une Commande sur le Site est réalisé lorsque le Client accepte les présentes CGV en cochant la case prévue à cet effet et valide sa Commande. Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation (conformément à l'article 1127-2 du code civil). Cette validation implique l'acceptation de l'intégralité des présentes CGV et constituent une preuve du contrat entre le Client et le Vendeur.

## **5.3. Refus de commande**

Le Vendeur se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site, y compris à l'occasion de commandes antérieures.

**A l'égard des Clients Particuliers uniquement** : conformément à l'article L.121-11 du Code de la consommation, le Vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler pour motif légitime toute commande anormale au sens de la jurisprudence applicable en la matière.

## **1.6. PRIX**

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site lors de l'enregistrement de la commande.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, en fonction notamment du coût de la matière première et des conditions économiques et professionnelles, dans le cadre des dispositions légales en vigueur.

Les prix des Produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises (T.T.C) et ne comprennent pas les frais de livraison ou toutes autres prestations supplémentaires, facturés en sus au Client, sauf stipulation expresse contraire lors de la passation de la commande.

Les prix des Produits tiennent compte de la T.V.A applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable à la T.V.A sera automatiquement répercuté sur les prix des Produits.

Les différentes modalités de livraison des Produits ainsi que leur montant sont précisés sur le Site au moment de la passation de la commande.

Dans le cas de modification des prix et lorsque les Produits faisant l'objet d'une même commande n'auront pas été livrés en totalité, le solde de la commande sera facturé au prix du tarif en vigueur le jour de la commande.

Une facture est établie par le Vendeur et remise au Client lors de livraison du Produit ou du retrait des Produits commandés. Sur demande du Client, cette facture pourra être exclusivement émise par voie électronique.

## **1.7. CONDITIONS DE PAIEMENT**

### **7.1. Processus de paiement**

Sauf indication contraire, le prix de la commande est payable en totalité et en un seul versement.

### **7.2. Moyens de paiement**

#### **8.1.1. Carte bancaire**

Lorsque le Client commande sur le Site, il sélectionne le type de carte de crédit utilisée dans l'espace dédié au processus de paiement et renseigne ses données bancaires dans les champs indiqués. Le Site accepte les cartes Carte bleue, MasterCard, Electron, Maestro, V-Pay ou Visa. Le montant n'est débité qu'au moment de l'envoi de la commande.

Dans les cas d'un paiement par carte bancaire, le Client garantit au Vendeur qu'il est le titulaire de la carte bancaire et que le nom figurant sur cette carte bancaire à débiter est bien le sien puis communique dans un environnement sécurisé sur Internet, le numéro et la date d'expiration figurant au recto de sa carte bancaire ainsi que les numéros du cryptogramme visuel figurant au verso (ou au recto) de sa carte bancaire.

Le paiement par carte bancaire des Produits s'effectue au moyen de la plateforme tierce de paiement en ligne Monetico disposant d'un mode de sécurisation et de cryptage des données bancaires grâce au protocole Secure Socket Layer (« SSL ») assurant ainsi la confidentialité et l'intégrité des échanges. Ce sont les conditions générales d'utilisation de services de paiement de Monetico qui s'appliquent. Pour plus d'informations, le Client est invité à consulter le site internet : <https://www.monetico-paiement.fr/fr/accueil.html>

Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur...), le débit des sommes dues par le Client s'avèrerait impossible, la vente effectuée sur le Site serait immédiatement résolue et le processus d'achat serait immédiatement annulé.

#### **8.1.2. Chèque**

Le chèque bancaire doit être émis par une banque domiciliée en France ou à Monaco, libellé à l'ordre du Vendeur et envoyé à l'adresse suivante : CAFES CANTON, 19 quai de Vologne – 88640 GRANGES-AUMONTZEY. La mise à l'encaissement sera effectuée dès réception du chèque. Le Client dispose de dix (10) jours suite à la validation de sa Commande pour transmettre le chèque au Vendeur. Au-delà de ce délai de dix (10) jours, la Commande sera automatiquement résolue.

Dans tous les cas, le Vendeur n'enverra pas de Produits tant que le paiement intégral ne sera pas reçu.

#### 8.1.3. Virement bancaire

Le Client peut avoir recours au virement bancaire. Les informations relatives au virement bancaire sont indiquées directement sur le Site, à l'étape de paiement. Le Client doit régler la totalité du montant de la Commande dans le délai indiqué à l'étape du paiement.

Si le paiement n'est pas intervenu dans le délai indiqué, la Commande sera pleine résolue de plein droit.

Dans tous les cas, le Vendeur n'enverra pas de Produits tant que le paiement intégral ne sera pas reçu.

### **7.3. Non-respect des conditions**

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Vendeur se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours de la part du Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations et/ou de diminuer ou d'annuler remises accordées à ce dernier.

**A l'égard des Clients Particuliers uniquement** : De même, le Vendeur se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client Particulier en cas de motifs légitimes au sens de l'article L.121-11 du Code de la consommation et de la jurisprudence rendue en la matière et notamment lorsque :

- le nombre d'articles ou le montant à payer (pour une seule ou plusieurs commandes cumulées) ne correspondrait pas à l'utilisation moyenne habituelle d'un foyer,
- la commande laisserait supposer qu'une activité économique est réalisée par le Client en lien avec les articles commandés

### **1.8. LIVRAISON**

Le Vendeur peut proposer au Client, au moment de la passation de sa commande, différents modes de livraison en fonction notamment de la taille des Produits commandés et de l'adresse de livraison communiquée par le Client.

Les conditions, frais et délais de livraison diffèrent en fonction du mode de livraison que le Client choisit.

Le Client est informé, au moment de la passation de sa commande, du (des) modes de livraison disponibles ainsi que du (des) délais et tarifs applicables.

La livraison de certains Produits ou dans certaines zones peut donner lieu à une facturation complémentaire. Dans tels cas, cette information est clairement indiquée sur la page d'information dédiée à la livraison.

Le montant total des frais de livraison de la commande est indiqué lors de la passation de celle-ci.

## 8.2. Livraison à domicile

### 8.2.1. Lieu de livraison

La livraison des Produits intervient en France métropolitaine (hors Corse et Monaco), Allemagne, Luxembourg, Belgique et Pays-Bas.

Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande. Le Client ne peut plus changer le lieu de livraison des Produits une fois la commande confirmée, à moins d'avoir obtenu l'accord préalable et écrit du Vendeur.

La livraison est constituée par le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du Produit commandé.

### 8.2.2. Livraison par le Vendeur

Le Vendeur propose au Client que la livraison soit réalisée par le commercial CAFES CANTON, directement au domicile du Client, et ce dans le cadre de sa tournée.

À ce titre, les informations relatives à la livraison par le commercial de CAFES CANTON sont précisées sur le Site.

### 8.2.3. Délai de livraison

La livraison intervient en moyenne entre 48 et 72 heures et ce, à compter du départ de la boutique du Vendeur (délai moyen communiqué par les différentes sociétés de transport).

En période de fête de fin d'année (du 23 novembre au 31 décembre), les délais pourront être ponctuellement allongés.

En cas de retard dans la livraison, le Vendeur en informe le Client dans les plus brefs délais. Ce dernier peut également signaler au Vendeur le retard de livraison en contactant le service clients.

Le Vendeur s'engage à faire le nécessaire pour déterminer la cause du retard et trouver une solution adéquate en vue de la livraison effective des Produits commandés dans les meilleurs délais.

**A l'égard des Clients Particuliers uniquement** : Toutefois, si les Produits commandés n'ont pas été livrés dans le délai indiqué ou à défaut, dans un délai de trente (30) jours après la confirmation de la commande, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L.216-6, L.216-7 et L.241-4 du Code de la consommation reproduits ci-après.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

La somme versée par le Client est de plein droit majorée de 10% si le remboursement intervient au plus tard quatorze (14) jours au-delà de ce terme, de 20% jusqu'à trente (30) jours et de 50% ultérieurement. (art. L.241-4 C.Conso)

**A l'égard des Clients Professionnels uniquement** : Les délais de livraisons ne constituent pas un délai de rigueur et le Vendeur ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du Client en cas de retard dans la fourniture des Produits n'excédant pas 30 jours. En cas de retard supérieur à 30 jours, le Client devra adresser au Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception, une mise en demeure de s'exécuter dans un délai de huit (8) à compter de la réception de ladite mise en demeure, à défaut de quoi le contrat sera résolu de plein droit. Les acomptes déjà versés seront alors restitués par le Vendeur au Client

### 8.2.4. Retrait des Produits en magasin

Le Client a la possibilité de choisir l'option livraison par « retrait magasin », au moment de sa commande.

Il est précisé que les commandes passées les vendredis seront traitées le jour ouvré suivant. Il ne sera par conséquent pas possible de procéder au retrait d'une commande en magasin un samedi.

L'adresse du magasin est la suivante : **CAFES CANTON**, 19 quai de la Vologne - 88640 Granges-Aumontzey

La mise à disposition de la commande dans la boutique interviendra dans les délais communiqués par le Vendeur et, à défaut d'indication, en tout état de cause au plus tard dans les trente (30) jours à compter de la commande, sous réserve du paiement complet du prix.

En cas de retard de mise à disposition, nous vous proposerons par e-mail une nouvelle date de mise à disposition. En tout état de cause, conformément aux dispositions légales, en cas de retard de mise à disposition, vous bénéficiez de la possibilité de résoudre le contrat dans les conditions et modalités définies à l'article L 216-2 du Code de la consommation, et nous vous rembourserons si votre compte bancaire a déjà été débité.

Dès la mise à disposition du Produit dans la boutique du Vendeur, le Client en est informé immédiatement par e-mail. Il dispose alors d'un délai de quinze (15) jours calendaires pour venir retirer son Produit à compter de l'envoi de l'e-mail d'information.

Lors du retrait du Produit en boutique, le Client doit présenter l'e-mail de confirmation de commande, la carte de crédit ayant servi au paiement de la commande (le cas échéant), ainsi qu'une pièce d'identité en cours de validité, avec photographie. Une vérification de l'identité du Client sera alors opérée, ce que le Client accepte expressément en choisissant ce mode de livraison. La boutique du Vendeur se réserve également le droit de vérifier la carte de paiement utilisée pour le paiement de sa commande. Le Produit acheté sera ensuite remis au Client contre signature d'un bon de retrait.

Attention : Seule la personne ayant effectué la commande peut retirer le produit commandé.

Passé le délai de quinze (15) jours précités, la commande sera résolue de plein droit. Dans ce cas, la commande sera intégralement remboursée au Client, s'il a été débité.

#### 8.2.5. Livraison en point relais

La livraison des Produits ne peut intervenir en Point relais que dans les territoires suivants : France Métropolitaine (Corse et Monaco inclus).

La livraison intervient entre 3-4 jours ouvrés à compter du départ de la boutique du Vendeur.

Les produits peuvent être enlevés en Point Relais, uniquement si le Client a sélectionné ce choix lors de la passation de sa commande. Le Point Relais le plus proche de l'adresse de livraison sera annoncé lors de la prise de commande.

La mise à disposition du produit au Point Relais est communiquée au Client par e-mail. À compter de ce message, le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés pour retirer son produit sur présentation d'une pièce d'identité et, en cas de livraison à domicile préalable, de l'avis de passage.

A l'issue de ce délai, les colis non réclamés seront retournés au Vendeur.

#### 8.2.6. Transport et suivi de livraison

Les livraisons sont assurées par un transporteur indépendant, à l'adresse mentionnée par le Client lors de la commande et à laquelle le transporteur pourra facilement accéder.

Le colis comportant les Produits commandés et payés est remis en main propre, à l'adresse exacte mentionnée lors de la passation de la commande. Les livraisons sont réalisées contre signature.

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport des Produits commandés, dûment acceptées par écrit par le Vendeur, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par écrit par le Client.

Pour les commandes en ligne passées sur le Site, un courrier électronique sera envoyé au Client pour l'avertir du départ de son Produit et lui donnera toutes les indications pour suivre l'exécution de la commande. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable en cas de non-réception du message électronique si l'adresse e-mail fournie par le Client est erronée.

Le Client est tenu de fournir une adresse de livraison correcte, ainsi qu'un numéro de téléphone pour le transporteur. En cas d'erreur et/ou de modifications de ces données non signalées ou en cas d'absence du Client, qui entraînerait le retour du Produit, les frais de stockage, ainsi que tous les frais s'y attendant seront à la charge exclusive du Client, et sur présentation d'une facture et des justificatifs.

Dans les cas où le Client a organisé la prise de rendez-vous avec un transporteur pour la livraison des Produits, il est précisé que le Vendeur se réserve le droit de facturer, sur présentation des justificatifs, les frais de seconde présentation du transporteur, dans les cas où le Client n'aurait pas respecté les modalités du premier rendez-vous pris avec le transporteur.

De même en cas d'absence au moment de la livraison, un avis de passage peut être déposé dans la boîte au lettre attachée au lieu de livraison. Le Client est alors invité à prendre contact directement avec le transporteur ou avec le service clients.

Dans les cas où la configuration réelle du lieu de livraison empêcherait physiquement le déchargement des Produits, le transporteur se réserve le droit d'annuler la livraison. Les frais de livraison resteront dans ce cas à la charge du Client. Il lui appartiendra de se rapprocher du service clients. De nouvelles modalités et coûts d'acheminement de la commande lui seront ainsi communiqués.

### **8.3. Dispositions du Code de la consommation (Clients Particuliers uniquement)**

#### **L.216-6 du Code de la consommation**

I.- En cas de manquement du professionnel à son obligation de délivrance du bien ou de fourniture du service dans les conditions prévues à l'article L. 216-1, le consommateur peut :

1° Notifier au professionnel la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que le professionnel s'exécute, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil ;

2° Résoudre le contrat si, après avoir mis en demeure le professionnel d'effectuer la délivrance ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le professionnel de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le professionnel ne se soit exécuté entre-temps.

II.- Le consommateur peut toutefois immédiatement résoudre le contrat :

1° Lorsque le professionnel refuse de délivrer le bien ou de fournir le service ou lorsqu'il est manifeste qu'il ne livrera pas le bien ou ne fournira pas le service ;

2° Lorsque le professionnel n'exécute pas son obligation de délivrance du bien ou de fourniture du service à la date ou à l'expiration du délai prévu à l'article L. 216-1 et que cette date ou ce délai constitue pour le consommateur une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du consommateur avant la conclusion du contrat.

Les dispositions du présent article sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

#### **L.216-7 du Code de la consommation**

Lorsque le contrat est résolu dans les conditions prévues à l'article L. 216-6, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

#### **L.241-4 du Code de la consommation**

Lorsque le professionnel n'a pas remboursé la totalité des sommes versées par le consommateur dans les conditions prévues à l'article L. 216-7, cette somme est de plein droit majorée de 10 % si le remboursement intervient au plus tard quatorze jours au-delà de ce terme, de 20 % jusqu'à trente jours et de 50 % ultérieurement

## 1.9. CONFORMITÉ

### 9.1. À l'égard des Clients Particuliers

Lors de la livraison ou la prise de possession du Produit, afin de faciliter le recours du Vendeur contre le transporteur, le Client est invité à vérifier l'état et le contenu du colis livré ou enlevé avant de signer tout document de livraison.

En cas de constat d'anomalie (emballages déchirés, ouverts, produits manquants, endommagés...), le Vendeur conseille au Client de refuser le colis.

Si le Client accepte la livraison malgré le constat d'anomalies (casses, avaries, non-conformité : erreur de Produits, couleurs, dimensions ; manquants...), il devra émettre les réserves nécessaires, circonstanciées, lisibles, les plus précises possibles.

Si le Client n'a pas eu la possibilité d'émettre des réserves lors de la livraison ou l'enlèvement du colis, il est invité à formuler ses réserves au Service Client (à l'adresse suivante : Service Client, CAFES CANTON, 19 quai de la Vologne, 88640 GRANGES-AUMONTZEY, ou par mail : [contact@cafes-canton.com](mailto:contact@cafes-canton.com)) dans les 3 jours, non compris les jours fériés suivant la réception du ou des articles, et au plus tard dans un délai de 10 jours, non compris les jours fériés suivant la réception du ou des articles.

Ces dispositions n'excluent pas le recours du Client en application de la garantie légale de conformité visée à l'article 12.2 ci-après

### 9.2. A l'égard des Clients Professionnels

Le Client est tenu de vérifier l'état apparent des Produits lors de la livraison.

Si le transfert des risques a déjà eu lieu : En cas d'avaries ou pertes partielles constatés à l'arrivée, il appartient au Client de faire les réserves nécessaires et de les notifier par lettre recommandée avec accusé de réception au transporteur dans les trois (3) jours suivant la livraison conformément à l'article L.133-3 du Code de Commerce.

En outre, à défaut de réserves ou de réclamations expressément émises par écrit par le Client au jour de la livraison, les Produits délivrés par le Vendeur seront réputés conformes en quantité et qualité à la Commande.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités par le Client.

Le Vendeur remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les Produits livrés dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client

## 1.10. TRANSFERT DES RISQUES

**A l'égard des Clients Particuliers** : Quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le transfert des risques de perte et de détérioration s'y rapportant, ne sera réalisé qu'au moment où le Client, ou un tiers désigné par lui pour les réceptionner, prendra physiquement possession des Produits.

**A l'égard des Clients Professionnels** : Quelle que soit la date du transfert de propriété des Produits, le risque de perte et de détérioration sera transféré au Client au jour de la commande.

## 1.11. DROIT DE RÉTRACTATION

Les dispositions du présent article sont applicables aux Clients Particuliers uniquement.

### 11.1.Principe du droit de rétractation

Aux termes de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la livraison ou du retrait des Produits commandés, pour exercer son droit de rétractation auprès de Vendeur, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à fin d'échange ou de remboursement.

Si le délai de quatorze (14) jours ouvrés expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Tout Produit retourné endommagé, sali ou incomplet pourrait mettre en cause la responsabilité du Client par le Vendeur dans les conditions de l'article L. 221-23 du Code de la consommation.

Le droit de rétractation peut être exercé en ligne par contact direct à l'adresse suivante : [contact@cafes-canton.com](mailto:contact@cafes-canton.com) ou par courrier postal aux coordonnées suivantes :

**CAFES CANTON**  
19 quai de la Vologne  
88640 – GRANGES-AUMONTZEY

Et en utilisant le modèle de formulaire annexé aux présentes CGV (ou toute autre déclaration équivalente dénuée d'ambiguïté quant à la volonté de se rétracter).

A réception de la demande de rétractation, une confirmation sur support durable sera immédiatement communiquée au Client par le Vendeur qui lui proposera :

- Soit un bon prépayé pour retourner le Produit concerné. Le cas échéant, le montant de ce bon prépayé sera déduit du remboursement opéré par le Vendeur au titre de la rétractation ;
- Soit de retourner le Produit concerné au soin du Client

En toute hypothèse, le Vendeur adressera au Client un accord du retour contenant un numéro de retour et précisant les modalités de retour du colis. Le Client devra imprimer et coller ce numéro de retour sur le colis afin de permettre un traitement plus rapide de la demande.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits achetés ; dans tous les cas, les frais de retour restent à la charge exclusive du Client.

Le Client s'engage à faire parvenir au Vendeur les Produits faisant l'objet d'une rétractation dans les quatorze (14) jours calendaires suivants l'envoi de la notification de sa décision de se rétracter.

En l'absence de réception du Produit ou d'une preuve d'expédition de celui-ci dans ce délai, le Vendeur se réserve le droit de reporter le remboursement du Client jusqu'au jour de la réception dudit Produit.

Le remboursement pourra être effectué dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception, par le Vendeur, des Produits retournés par le Client dans les conditions prévues au présent article.

La somme versée par le Client est de plein droit majorée du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article [L. 221-24](#), de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix total de vente du Produit concerné par la rétractation, puis du taux d'intérêt légal.

Le Vendeur procédera au remboursement du Client via le même moyen de paiement que celui utilisé au jour de la commande, sauf dans le cas où le moyen de paiement utilisé ne le permettrait pas.

Aucun remboursement n'est effectué en boutique.

Par ailleurs, dans le cas d'un cadeau, le droit de rétractation reste au bénéfice exclusif du Client et ne peut en aucun cas être exercé par le destinataire du cadeau.

### **11.2. Exceptions au droit de rétractation**

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les dispositions de l'article « Droit de rétractation » ne s'appliquent pas pour les contrats :

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° 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 ;

## 1.12. RESPONSABILITÉ – GARANTIES

### 12.1. Responsabilité

La responsabilité du Vendeur ne peut être, en tout ou partie mise en cause, lorsque le Client ne respecte pas, en tout ou partie, les présentes CGV, ou encore en cas de fait imprévisible et insurmontable de tiers ou en cas de force majeure au sens l'article 1218 du Code civil telle qu'interprétée par la jurisprudence.

Le Vendeur ne pourra en aucun cas, même si sa responsabilité était engagée, être tenue d'indemniser des dommages indirects.

Les Produits proposés à la vente sur le Site sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le Produit est livré (par exemple en cas d'interdiction d'un titre ou d'un produit). Il appartient au Client de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des Produits qu'il envisage de commander.

### 12.2. Garanties légales

#### 12.2.1. A l'égard des Clients Particuliers

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, et conformément aux dispositions légales :

- de la garantie légale de conformité (art. L.217-1 à L.217-17 Code de la consommation), pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande ;
- de la garantie légale contre les vices cachés (art. 1641 à 1649 du Code civil) provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,

Concernant la garantie légale de conformité, dans les conditions et selon les modalités visées dans l'encadré ci-dessous, le Client :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du Code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Les textes applicables aux garanties légales sont reproduits en intégralité en **Annexe 2**.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur par écrit aux coordonnées indiquées à l'article 13 de la non-conformité des Produits ou de l'existence des vices cachés et retourner les Produits défectueux dans l'état dans lequel ils ont été reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, emballage, notice...).

Le Vendeur remboursera, remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux.

Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les remboursements des Produits jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la constatation par le Vendeur du défaut de conformité ou du vice caché.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client, ou tout autre moyen expressément accepté par écrit par le Client.

Nonobstant ce qui précède, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- non-respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont livrés, qu'il appartient au Client de vérifier ;
- en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure.

La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

A toutes fins utiles, il est précisé que les dates limite de consommation sont considérées comme incompatibles avec la garantie légale de conformité, au sens de l'alinéa 2 de l'article L.217-7 du code de la consommation.

En tout état de cause, tout défaut intervenant postérieurement au dépassement de la date limite de consommation des Produits ne pourra être considéré comme un défaut pouvant être couvert par la mise en œuvre des garanties du présent article.

#### 12.2.2. A l'égard des Clients Professionnels

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire conformément aux dispositions légales de la garantie légale contre les vices cachés (art. 1641 à 1649 du Code civil) provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Vendeur par écrit aux coordonnées indiquées à l'article 13 de l'existence des vices cachés et retourner les Produits.

Le Vendeur remboursera ou remplacera les Produits sous garantie jugés défectueux.

Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les remboursements des Produits jugés défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la constatation par le Vendeur du vice caché.

Le remboursement s'effectuera par chèque bancaire adressé au Client, ou tout autre moyen expressément accepté par écrit par le Client.

Nonobstant ce qui précède, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, négligence de la part du Client, d'accident ou de force majeure.

La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits affectés d'un vice.

### **1.13. SERVICES CLIENTS**

Pour tout problème relatif à une commande ou à l'utilisation d'un Produit, le Client est invité à contacter le service clients du Vendeur dont les coordonnées sont les suivantes :

- Tél : +33 (0)3 29 51 41 30
- E-mail : [contact@cafes-canton.com](mailto:contact@cafes-canton.com)
- Formulaire de contact, rubrique « Contacts »

De manière plus détaillée, si un défaut est constaté :

- Le Client doit dans les meilleurs délais contacter le services clients en exposant les éléments constatés ; la production de photographie peut être demandé au Client par le service clients ;
- Un premier diagnostic est alors dressé par le service clients ;
- De manière générale, les retours de Produits sans autorisation préalable du Vendeur ne sont pas acceptés.

#### **1.14. FORCE MAJEURE**

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Le Vendeur informera le Client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les sept (7) jours de sa survenance. Au cas où cette suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de quinze (15) jours, le Client aurait alors la possibilité de résilier la commande en cours, et il serait alors procédé à son remboursement.

#### **1.15. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

La marque figurative « CANTON », son logo et tout signe distinctif appartenant au Vendeur sont protégés par des droits de propriété intellectuelle.

Les contenus du Site (marques, logotypes, photographies, vidéos...) sont la propriété exclusive du Vendeur et de ses éventuels partenaires et sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute utilisation des droits de propriété intellectuelle appartenant au Vendeur, de quelque nature que ce soit et sous quelque forme que ce soit, est interdite.

#### **1.16. DONNÉES PERSONNELLES – DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE**

En application du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD » et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que certaines données nominatives du Client demandées par le Vendeur sont nécessaires notamment au traitement et au paiement de la commande, aux éventuelles réclamations s'y rapportant et à la facturation, ainsi qu'à la communication de « newsletters » émanant du Vendeur et portant sur des Produits similaires à ceux déjà commandés ;

Conformément à la réglementation en vigueur, les données à caractère personnel du Client peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Vendeur chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Dans tous les cas, les données à caractère personnel ne sont pas transférées hors de l'Union Européenne.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site répond aux exigences légales en matière de protection des données à caractère personnel, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose à tout moment et sous certaines conditions propres à chacun des droits, d'un droit à l'information, d'un droit d'accès et de rectification, d'opposition, d'effacement, de limitation des traitements et de portabilité de l'ensemble de ses données à caractère personnel en écrivant, au Vendeur soit en utilisant le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contacts » du Site, soit à l'adresse e-mail de contact suivante [contact@cafes-canton.com](mailto:contact@cafes-canton.com) soit à l'adresse postale suivante :

**CAFES CANTON**  
19 quai de Vologne  
88640 – GRANGES-AUMONTZEY

**ATTENTION** : Les délais de traitement de la demande seront augmentés si celle-ci est faite par courrier postal.

Le Client dispose par ailleurs du droit d'introduire une réclamation sur l'utilisation de ses données à caractère personnel auprès de la CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 -Tél : 01 53 73 22 22 - Fax : 01 53 73 22 00.

Enfin, le Client est invité à consulter la politique de confidentialité des données personnelles du Vendeur accessible ici : <https://www.cafes-canton.com/content/3-conditions-utilisation>

**A l'égard des Clients Particuliers uniquement** : De plus, conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, le Client dispose de la possibilité de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique via le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier en écrivant à : Société Oposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret à TROYES (10000).

## **1.17. LITIGES – MÉDIATION CONVENTIONNELLE – JURIDICTIONS COMPÉTENTES**

### **17.1.A l'égard des Clients Particuliers**

En cas de litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, le Client peut adresser une réclamation écrite au service clients dont les coordonnées sont précisées à l'article 13 des présentes CGV.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients du Vendeur, ou en cas d'absence de réponse dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de la demande, il peut, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, adresser une réclamation écrite au service de médiation auquel adhère le Vendeur dont les coordonnées sont les suivantes :

- Par courrier postal : Médiateur de la FCD, 12 rue Euler – 75008 Paris
- Via le formulaire de contact à l'adresse suivante : <https://mediateur.fcd.fr/reclamation/>

La solution proposée par le médiateur de la consommation ne s'impose pas aux parties, qui restent ainsi libre à tout moment de sortir du processus de médiation.

En outre, il est rappelé que le Client peut également introduire une plainte sur la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) mise à disposition par la Commission Européenne et accessible à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

En l'absence de résolution amiable trouvée entre les parties, les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun.

### **17.2.À l'égard des Clients Professionnels**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute contestation née entre les parties portant sur la validité, l'exécution, l'inexécution ou l'extinction des présentes ou pouvant être rattaché à ces éléments par un lien direct ou indirect, oblige celles-ci à rechercher un règlement amiable avant d'introduire une action en justice.

Si une partie introduit une telle action ou une telle demande sans provoquer au préalable la tentative de règlement amiable, cette action ou cette demande est irrecevable, le juge saisi devant surseoir à statuer jusqu'au jour où les parties prouveront au juge saisi qu'elles ont recherché le règlement amiable de leur différend.

En cas d'échec de la tentative de résolution amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la survenance de la contestation, celle-ci sera soumise à la compétence des tribunaux de St-Dié-Des-Vosges (88), saisis à la requête de la Partie la plus diligente, nonobstant pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de procédure d'urgence

#### **1.18. DISPOSITIONS FINALES**

Le fait pour l'une des parties de ne pas exercer, en une ou plusieurs occasions, les droits, options, réclamations ou actions que lui réserve les présentes CGV, ne pourra être interprété comme un abandon ou un refus de se prévaloir dudit droit, d'exercer ladite option, de formuler ladite réclamation ou d'exercer ladite action.

Les titres n'ont que valeur de convenance. En cas de contradiction entre le titre et le corps d'un article, il est entendu que le corps de l'article prévaut.

Au cas où l'une quelconque des clauses des présentes CGV serait reconnue ou déclarée nulle ou en violation d'une disposition d'ordre public, ladite clause sera réputée non écrite et toutes les autres clauses resteront en vigueur.

### PARTIE III : ANNEXES

#### ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION (MODELE)

##### **Objet : Exercice du droit de rétractation**

A l'attention de :

##### **Service clients**

##### **CAFES CANTON**

19 quai de Vologne

88640 – GRANGES-AUMONTZEY

Conformément à la réglementation en vigueur, je vous informe par la présente ma décision de me rétracter du contrat portant sur la vente du produit décrit ci-dessous :

Référence du produit commandé / nom du produit : xxxxxxxxx

Commandé le : xxx/xxx/xxx

Reçu le : xxx/xxx/xxx

Nom et prénom du Client : xxxxxxxxx

Adresse de livraison : xxxxxxxxx

Adresse e-mail : xxxxxxxxxxxx

Motif de rétractation (facultatif) : xxxxxxxxx

**Date** : xxx/xxx/xxx

**Signature** (en cas de notification du présent formulaire par voie papier)

#### ANNEXE 2 : TEXTES EN VIGUEUR RELATIFS AUX GARANTIES LEGALES

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. L.217-7 du code de la consommation :**

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 1648 alinéa 1er du code civil :**

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.

**Art. L.217-16 du code de la consommation :**

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.