

Conditions Générales de Vente

Préambule

Mise à jour le 18 janvier 2019.

Toute Commande en ligne suppose l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente de la société.

Définitions

Chaque mot ou expression ci-après aura, lorsqu'il ou elle sera employé(e) dans l'énoncé des Conditions Générales de Vente avec une majuscule, au singulier ou au pluriel, la signification suivante :

Commande: désigne la commande passée par le Client sur le site www.laruchequiditoui.fr/maison.

Client / Consommateur / Acheteur: désigne la personne physique, majeure et capable, passant une Commande sur le Site.

Conditions Générales de Vente: désigne les présentes conditions générales de vente.□

Conditions Particulières: désigne les conditions de vente spécifiques à chacun des Produits.□

Contrat: désigne le contrat de vente conclu entre le Client et La Ruche Qui dit Oui ! à la maison, régi par les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières.□

La Ruche Qui dit Oui ! à la maison : désigne la société SAS MIPDCV au capital social variable de 25 187 euros.□

Produit(s): désigne(nt) l'ensemble des produits alimentaires mis en vente sur le Site www.laruchequiditoui.fr/maison

Service: désigne la vente et la livraison de Produits par La Ruche Qui dit Oui ! à la maison aux Clients au moyen du Site www.laruchequiditoui.fr/maison.

Service Client: désigne le service client de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison joignable par courrier électronique sur le www.laruchequiditoui.fr/maison

Site www.laruchequiditoui.fr/maison : désigne le site Internet exploité par La Ruche Qui dit Oui ! à la maison.

□Zone de Livraison : Paris et la région Ile de France.□

Fiche Produit : désigne les informations concernant un Produit, classées et fournies par l'Entreprise lors de la mise en vente de ce Produit sur le Site.□

Entreprise / le Vendeur : désigne La Ruche Qui dit Oui ! à la maison, exploitant du Site.

Article I. Identification des Parties

Les présentes conditions générales de vente, ci –après désignées les « Conditions Générales de Ventes » régissent l'ensemble des relations entre :

- La société MIDPCV, SAS au capital social variable de 17 562 euros, dont le siège social se situe au 75 rue Rateau – 93120 La Courneuve, immatriculé au RCS de Bobigny sous le numéro : 809 020 407, (ci nommé le « Vendeur » / le « Site ») et
- La personne physique qui commande un ou des Produits sur le Site internet www.laruchequiditoui.fr/maison (ci- après dénommé le « Client »).

Article II. Objet

Les Conditions Générales de Vente visent à décrire les modalités de vente à distance de biens et services entre La Ruche Qui dit Oui ! à la maison et le Client. Elles expriment l'intégralité des obligations et des droits des Parties.

Le Client dispose de la faculté de les sauvegarder et/ou de les imprimer.

Article III. Généralités

Section 3.01 Pleine capacité juridique du Client

Est Client, au titre des Conditions Générales de Vente, toute personne physique, âgée d'au moins dix-huit (18) ans, ayant la capacité juridique de contracter, ou disposant de l'autorisation de la personne habilitée, à la date de la validation de sa Commande. Le Client est un consommateur c'est-à-dire qu'il agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Il réside en France Métropolitaine et passe sa Commande sur le Site.

Il est précisé à toute fin utile que toute Commande effectuée sur le Site doit correspondre aux besoins normaux d'un ménage et que la vente d'alcool aux personnes âgées de moins de dix-huit (18) ans est interdite (article L. 3342-1 du Code de la Santé Publique).

En cochant sur le Site la case "«J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente », présente au cours de la passation de la Commande, le Client reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des Conditions Générales de Vente.

Section 3.02 Champs d'application, opposabilité et durée des Conditions Générales de Vente

Préalablement à toute transaction, le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et déclare expressément les accepter. Au moment de finaliser et de confirmer chacune de ses Commandes, en cliquant sur le bouton : « Payer », et en ayant au préalable coché la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente », le Client matérialise, reconnaît et déclare avoir lu, compris et accepté sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente.

L'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue. L'utilisateur qui n'accepte pas d'être lié par les présentes Conditions Générales de Vente doit pas utiliser les Services proposés par le Site de la société La Ruche Qui dit Oui ! à la maison.

Les Conditions Générales de Vente sont celles en vigueur sur le Site à la date de la validation de la Commande par le Client. Les Conditions Générales de Vente sont valables pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et des Services souscrits.

Le défaut d'exercice des droits qui lui sont reconnus par les termes des présentes Conditions Générales de Vente, ne constitue pas une renonciation de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison à faire valoir ses droits.

Section 3.03 Modification des Conditions Générales de Vente

La Ruche Qui dit Oui ! à la maison se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque Commande les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la Commande. Aussi, le Client est invité à venir consulter le Site régulièrement afin de se tenir informé des évolutions les plus récentes.

Article IV. Produits et Prix

Section 4.01 Consultation des caractéristiques des Produits et Services

La Ruche Qui dit Oui ! à la maison présente sur son Site les Produits et Services ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant au Client de connaître, avant la prise de Commande définitive, leurs caractéristiques essentielles.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de Commande, des Conditions Particulières de vente énoncées sur écran (dénomination, prix, composants, poids, quantité, particularités des Produits, coût des prestations) et déclare expressément les accepter sans réserve.

Par ailleurs, les Produits proposés sur le Site www.laruchequiditoui.fr/maison sont illustrés d'une photographie. Les Produits photographiés reproduisent fidèlement les Produits proposés au Client. Néanmoins, les éventuelles variations entre les Produits présentés sur le site et ceux livrés au Client n'engagent en aucun cas la responsabilité du Vendeur.

Section 4.02 Disponibilité des Produits et validité de l'offre

Les offres des Produits et les prix figurant sur le Site sont valables tant qu'ils sont visibles et disponibles (présence de l'icône « Ajouté » à côté de l'article sur le Site) et dans la limite des stocks disponibles. Un Produit devenu momentanément indisponible n'apparaît pas sur le Site ou ne peut être validé lors de la confirmation de la Commande par le Client.

Il est néanmoins précisé que le simple fait d'ajouter un Produit dans le panier ne vaut pas validation de la Commande. Ainsi, il est possible que tout ou partie de la quantité

d'un Produit mis au panier puisse ne plus être disponible au moment de la validation de la Commande. Dans ce cas le Client en est informé directement et avant le paiement de sa Commande.

Section 4.03 Prix

Les prix des Produits et Services présentés sur le Site sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC). Ils sont applicables lors de la validation de la Commande par le Client et n'intègrent pas la participation aux frais de port, facturés en supplément et indiqués lors de la validation finale de Commande.

Les prix sont soumis à la T.V.A. française et tout changement du taux légal de cette T.V.A. sera répercuté sur le prix des Produits et Services présentés sur le Site, à la date stipulée par le décret d'application s'y référant.

Les prix des Produits peuvent évoluer entre le moment de la passation de la Commande et le jour de livraison des Produits. En cas de modification de prix (à la hausse ou à la baisse), il sera appliqué à chaque Commande les prix en vigueur au jour de la Commande (et non au jour de la livraison des Produits).

En cas d'erreur de saisie, d'impression ou de calcul laissant apparaître un prix nettement inférieur au prix normalement pratiqué, le Client se verra appliquer le prix le plus bas sauf si ce prix est manifestement dérisoire c'est-à-dire sans rapport avec la valeur réelle du Produit commandé. Dans ce cas la Commande, même si elle a fait l'objet d'une confirmation automatique par La Ruche Qui dit Oui ! à la maison, sera annulée. Le Client sera informé dans les meilleurs délais afin qu'il puisse, s'il le souhaite repasser une Commande au bon prix.

Section 4.04 Participation aux frais de livraison

Des frais de livraison peuvent être exigés en supplément du prix exigé pour la Commande des Produits. Le montant des frais de livraison peut varier en fonction du montant du panier, du lieu de livraison, de la fréquence d'achat du Client entre deux (2) Commandes et du jour et horaire choisis. Les frais de livraison sont calculés automatiquement au moment du choix du jour de l'horaire et de l'adresse de livraison sur le Site et indiqués clairement dans le récapitulatif de la Commande, en amont du paiement.

Le Client peut consulter les conditions de livraison (départements exclusivement desservis et participation aux frais de livraison afférents) ainsi que les conditions de gratuité des frais de livraison sur le site www.laruchequiditoui.fr/maison dans la rubrique « La livraison ». Le montant de la participation aux frais de livraison est également détaillé lors du récapitulatif de la Commande, avant validation et paiement.

Article V. Compte Client, utilisation et protection des données personnelles

Section 5.01 Création du compte

- Soit avant tout achat en cliquant sur le lien « S'identifier » puis « je crée mon compte ».
- Soit lors de la passation de la première Commande, après avoir validé les Produits sélectionnés.

Pour créer son compte, le Client doit renseigner, d'une part, son adresse électronique et saisir un mot de passe d'au moins quatre (4) caractères alphanumériques. Ces éléments sont confidentiels. Le Client sera seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte, et ce jusqu'à la désactivation de celui-ci. Le Client devra impérativement préserver la confidentialité de son mot de passe afin d'éviter toute utilisation non autorisée par un tiers. Toute utilisation du Service effectuée par le biais du mot de passe d'un Client est réputée effectuée par ce dernier.

En cas de perte du mot de passe, dans la rubrique : « S'identifier », le Client peut cliquer sur le lien "mot de passe oublié" et saisir son adresse électronique. Le Client recevra un nouveau mot de passe à son adresse électronique. Ce mot de passe ne sert en aucun cas à effectuer un quelconque paiement.

A tout moment le Client peut modifier son mot de passe, après s'être identifié sur le Site, en cliquant sur le lien « Mon compte » puis « Informations du Compte » puis « Changer son mot de passe ».

D'autre part, lors de la passation de la première Commande, des renseignements complémentaires seront demandés au Client (civilité, prénom, nom, numéro de téléphone, adresse électronique, adresse et code postal, ville, et facultativement : le n° de bâtiment, le digicode, l'interphone, l'étage, ou toute autre information complémentaire). Les champs figurant dans ce formulaire et qui sont marqués d'un astérisque doivent être remplis obligatoirement ainsi que les informations relatives aux Commandes.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes et complètes et à informer le Vendeur de tout changement les concernant, dans les plus brefs délais. Ces informations sont nécessaires à la gestion des Commandes et à la bonne exécution de la livraison des Produits commandés par le Client via le Site. En conséquence, le défaut de fourniture des informations obligatoires équivaut à renoncer à la création d'un compte.

Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard et/ou une erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la Commande seront entièrement à la charge du Client.

Au cas où l'une de ces informations s'avérerait fausse, incomplète ou obsolète, La Ruche Qui dit Oui ! à la maison se réserve le droit, sans aucune indemnité et sans préavis, de suspendre ou de fermer le compte du Client et de lui refuser pour l'avenir l'accès à tout ou partie du Service, sans préjudice de la réparation que La Ruche Qui dit Oui ! à la maison serait fondée à réclamer au titre du préjudice y afférent.

Le Client pourra procéder à la modification des informations le concernant en accédant la rubrique "Mon Compte". La Ruche Qui dit Oui ! à la maison s'engage à préserver la confidentialité des informations fournies par le Client (Cf. Section 5.04).

Section 5.02 Identification et utilisation du compte

A chaque nouvelle Commande et/ ou afin d'accéder à son compte personnalisé, le Client doit procéder à son identification (via le lien : «s'identifier » ou lors de la validation de la Commande). Une adresse électronique et un mot de passe d'au moins quatre (4) caractères alphanumériques doivent alors être saisis par le Client. Un contrôle d'unicité et de l'adresse électronique est alors effectué par le système.

Strictement confidentiel, le Client est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe. En conséquence, le Client est informé, qu'en cas de divulgation de son mot de passe à un tiers, il sera responsable de toutes les violations des présentes Conditions Générales de Vente commises par ce dernier. La Ruche Qui dit Oui ! à la maison ne pourra être tenu responsable de toute perte ou dommage survenu en raison du manquement aux obligations de confidentialité souscrites par le Client. Il appartient au Client d'informer sans délai La Ruche Qui dit Oui ! à la maison des cas de perte, de vol ou de tout acte frauduleux portant sur son mot de passe. A défaut, le Client demeurera responsable de l'utilisation du Service effectuée au moyen de son mot de passe.

Section 5.03 Désactivation du compte Client

Le Client qui souhaite désactiver son compte le fera savoir au Vendeur par courrier électronique ou lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Client de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison.

Le Service Client de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison s'engage à désactiver le compte.

En cas de non-respect des Conditions Générales de Vente par le Client, le Vendeur se réserve la faculté de désactiver, de plein droit et sans indemnité, le compte du Client sans avoir à respecter de préavis, après l'envoi d'un courrier électronique ou d'une lettre recommandée avec avis de réception de mise en demeure, resté sans effet pendant plus de 30 jours.

Néanmoins, il est précisé que dans le cas d'un manquement ou d'une fraude grave et significatif(ve) de la part d'un Client, la désactivation du compte se fera de plein droit, sans préavis, sans formalité et sans indemnité.

Section 5.04 Protection des données à caractère personnel

En utilisant le Site, le Client consent à l'utilisation par La Ruche Qui dit Oui ! à la maison des données à caractère personnel le concernant et qu'il a communiquées lors de son inscription sur le Site ou qui sont collectées via l'utilisation du Site par le Client, tels que : les achats réalisés, les données de navigation, les données de connexions (fournisseurs d'accès, adresse IP, type de version du navigateur). La collecte de données personnelles à pour finalité : fournir les Services ou Produits commandés et/ou, sous réserve du respect des dispositions légales applicables, de

mieux connaître le Client pour lui proposer notamment des offres et services plus adaptés, de communiquer avec le Client (envoi d'email, newsletters, promotions...), un suivi des Clients et prospects, de prospection et animation commerciale, d'envoyer à des tiers exclusivement à des fins de contrôle ponctuel, d'hébergement ou de maintenance informatique.

Pour les besoins du traitement des Commandes du Client, ses données peuvent être transmises aux prestataires ou partenaires de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison. La Ruche Qui dit Oui ! à la maison communiquera les données personnelles ainsi collectées, à tout service interne et à ses prestataires qui concourent à la fourniture des Commandes de Produits ou des Services fournis. Sous-traitants et prestataires de service sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser de cookies qu'en conformité avec les dispositions contractuelles et la législation applicable.

Le Client peut, selon la ou les options proposée(s) par le site et choisie(s) par le Client, accepter que le Site puisse utiliser ses données à des fins d'études, pour mieux connaître le Client, et/ou de prospections commerciales pour adresser à ce dernier des informations et des offres promotionnelles concernant les Produits et Services commercialisés par La Ruche Qui dit Oui ! à la maison, y compris par voie électronique.

Les données à caractère personnel seront conservées durant la période strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale entre le Client et La Ruche Qui dit Oui ! à la maison, sauf si le Client exerce préalablement son droit de suppression, dans les conditions décrites ci-après ou si une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Les données personnelles relative à un prospect, non Client, pourront être conservées pendant le délai prévu par la législation en vigueur à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.

Le Client dispose de différents droits :

- Droit d'accès afin de recevoir une copie de vos données que nous possédons
- Droit d'effacement et droit de rectification de vos données
- Droit d'opposition à certains traitements de vos données personnelles
- Droit à la limitation des traitements effectués sur vos données
- Droit à la portabilité de vos données afin de les transmettre à un autre responsable de traitement
- Droit à l'oubli en définissant des directives quant au sort de vos données après votre décès

Ces droits peuvent être exercés à partir du Site www.laruchequiditoui.fr/maison, rubrique « Contactez-nous » ou par courrier électronique en contactant le délégué à la protection des données désigné par le Vendeur à l'adresse confidentialite@lrqdo.fr adressé au Vendeur ou à l'adresse du Siège social. Toute demande devra être claire, précise, justifiée et le demandant devra apporter la preuve de son identité.

Section 5.05 Cookies

La connexion au Site www.laruchequiditoui.fr/maison a pour effet d'envoyer au navigateur un certain nombre de données qui sont stockées sur le disque dur de l'ordinateur du Client.

La Ruche Qui dit Oui ! à la maison utilise Google Analytics (outil de mesure d'audience) qui génère un cookie. Vous pouvez désactiver ou accepter ce type de cookies.

Le Client peut, s'il le désire, modifier la configuration de son navigateur de façon à refuser les cookies. Cependant, si cette manipulation n'empêchera pas la connexion au Site www.laruchequiditoui.fr/maison, le refus des cookies occasionnera des dysfonctionnements dans l'utilisation de la plateforme internet : impossibilité de procéder à la Commande des Produits proposés sur le site, allongement des délais de chargement des pages, etc.

Section 5.06 Lettres d'information et newsletter

Le Client inscrit sur le site www.laruchequiditoui.fr/maison recevra par voie électronique la newsletter et plus généralement des informations concernant La Ruche Qui dit Oui ! à la maison, son Site, ses Produits et Services et son activité. Le Client conserve la possibilité de désabonner de la newsletter en se rendant sur son compte dans la rubrique « Mes informations personnelles » puis en cliquant sur le lien : « se désinscrire de la newsletter » ou en cliquant sur le lien prévu à cet effet affiché dans la lettre d'information ou newsletter.

Section 5.07 Modification et interruption du Site

La Ruche Qui dit Oui ! à la maison se réserve le droit, à tout moment, de modifier ou d'interrompre de manière temporaire tout ou partie du Service pour des raisons techniques ou liées à la mise en conformité du Client avec les dispositions contractuelles ou légales, et ce sans en informer préalablement le Client. Par conséquent, le Client ne peut pas engager la responsabilité de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison en raison des modifications et interruptions occasionnées.

Article VI. Commande en ligne

Section 6.01 Validation de la Commande par le Client

Le Client passe sa Commande conformément aux indications et aux étapes figurant sur le Site internet www.laruchequiditoui.fr/maison et telles que décrites comme suit :

- Le Client choisit parmi l'ensemble des Produits proposés à la vente sur le Site www.laruchequiditoui.fr/maison celui ou ceux qu'il souhaite acheter en cliquant sur le bouton "Ajouter".
- En cliquant sur l'onglet « Mon panier », le Client accède au détail de son panier. Cette page reprend les caractéristiques essentielles des Produits sélectionnés par le Client. Sélection

qu'il peut, à ce moment, supprimer ou en modifier la quantité. Le Client valide ensuite le détail de son Panier par un « clic » sur l'icône « Continuer ».

- Identification au compte Client : le Client renseigne son adresse mail et son mot de passe. Si le Client effectue sa première Commande, il lui sera demandé à cette occasion de fournir des renseignements complémentaires (Civilité, nom, Prénom, adresse, Code postal, n° de bâtiment, digicode, ...) en vue d'assurer l'exécution de la livraison des Produits préalablement Commandés sur le Site.
- Après avoir renseigné la plage horaire et l'adresse de livraison, le Client peut choisir, avant de cliquer sur le bouton « Continuer ».
- La Commande fait l'objet d'un récapitulatif qui reprend tous les éléments spécifiques des Produits, des Services et options sélectionnés par le Client, ainsi que le détail et le total TTC du montant à payer. Le Client peut dès lors valider la Commande en cliquant sur le bouton « Payer ». Toute Commande non validée ne pourra être honorée.
- Après validation de la Commande, le Client accède à la plateforme de paiement (Cf. Article 7).

La Ruche Qui dit Oui ! à la maison recommande au Client de conserver une trace des données relatives à sa Commande sur support papier ou sur un support informatique fiable.

Section 6.02 Confirmation de la Commande par le Vendeur

Il est expressément stipulé que le Contrat n'est formé qu'à compter de la confirmation de la Commande par La Ruche Qui dit Oui ! à la maison.

La Ruche Qui dit Oui ! à la maison confirme la prise en compte de la Commande du Client par l'envoi d'un courrier électronique automatique reprenant notamment :

- les caractéristiques essentielles du Produit commandé ;
- l'indication du prix TTC ;
- le cas échéant, les difficultés ou réserves relatives à la Commande passée ;
- les modalités de livraison : adresse, jour et créneau horaire de la livraison,

La Ruche Qui dit Oui ! à la maison pourra demander au Client des justificatifs d'identité et de domicile. Dans ce cas, la Commande ne sera confirmée qu'à compter de la réception et validation de ces pièces. Le délai de livraison de la Commande peut se justifier par tout retard dans la transmission de ces informations. En cas de non-fourniture des pièces, La Ruche Qui dit Oui ! à la maison se réserve le droit d'annuler la Commande et de rembourser le Client pour lequel un prélèvement aurait eu lieu.

La Ruche Qui dit Oui ! à la maison se réserve la possibilité de ne pas confirmer la Commande, notamment en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement d'une livraison précédente ou de litige de paiement en cours d'administration, en cas de problème concernant la Commande reçue, en cas de Commande incomplète, de problème prévisible concernant la fourniture du Produit, ou en présence d'une procédure de retrait ou de rappel engagée concernant un ou plusieurs des Produits commandés. La Ruche Qui dit Oui ! à la maison en informera le Client par courrier électronique.

Le défaut de confirmation par La Ruche Qui dit Oui ! à la maison ne saurait s'analyser comme valant confirmation et acceptation de la Commande.

Section 6.03 Modification de la Commande après paiement

Le Client est informé par la présente qu'il n'est plus possible de modifier la Commande après paiement sur le Site. Si le Client souhaite ajouter des Produits, il est invité à passer une nouvelle Commande.

Dans l'hypothèse où l'un des Produits objets de la Commande ne serait plus disponible à la vente, la société La Ruche Qui dit Oui ! à la maison s'arroge la possibilité de lui substituer un Produit équivalent, au même prix. Dans l'hypothèse où un Produit indisponible ne serait pas substitué ou si la société La Ruche Qui dit Oui ! à la maison choisit de ne pas procéder à la substitution, prix dudit Produit sera re-crédité sur le compte Client.

Section 6.04 Preuve

Sauf preuves contraires, les données enregistrées dans le système informatisé de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison constituent des éléments de preuve concernant la transaction effectuée entre le Vendeur et le Client. Les Commandes et facturations font l'objet d'un archivage systématique que La Ruche Qui dit Oui ! à la maison peut produire en cas de nécessité.

Article VII. Paiement

Section 7.01 Généralités

Le Client reconnaît explicitement son obligation de paiement à l'occasion de l'expédition de la Commande. Autrement dit, en cliquant sur le bouton « Je valide », le Client reconnaît que l'expédition d'une Commande entraîne le paiement de celle-ci.

A aucun moment, les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Section 7.02 Description des moyens de paiement acceptés par le Vendeur

Le paiement s'effectue à l'expédition de la Commande. La carte bancaire inscrite au moment de la passation de la Commande sur le Site internet, sera débitée via un système de paiement sécurisé.

La plateforme de paiement en ligne proposée sur le site www.laruchequiditoui.fr/maison accepte les Cartes Bancaires, Visa, MasterCard, le paiement par carte bleue électronique (e-card), carte Electron. La carte bancaire doit être émise en France par une banque domiciliée en France Métropolitaine. Après validation de sa Commande sur le site, le Client renseigne en ligne, les références de sa carte bancaire (N° de la carte, date d'expiration, cryptogramme).

Section 7.03 Sécurisation des moyens de paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire, dans un environnement sécurisé sur le serveur du partenaire bancaire de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison. La Ruche Qui dit Oui ! à la maison utilise le protocole SSL (Secure Sockets Layer) de son prestataire, STRIPE (www.stripe.com). Les informations communiquées lors de la passation de la Commande (numéro de carte, cryptogramme, nom titulaire et date de validité) ne seront pas stockées sur les serveurs de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison. Les informations demandées au Client concernant sa carte bancaire sont alors uniquement fournies à STRIPE. Le transfert des données liées aux informations personnelles et aux moyens de paiement est protégé grâce à un cryptage des informations. La Ruche Qui dit Oui ! à la maison ne connaîtra à aucun moment les informations relatives à la carte bancaire du Client.

Section 7.04 Défaut de paiement

La Commande d'un Client ne sera considérée comme effective qu'à partir du moment où le centre de paiement aura donné son accord.

Le Client garantit au Vendeur que le moyen de paiement utilisé est en cours de validité et n'est pas issu d'une opération frauduleuse.

Une fois la Commande validée par le Client, les coordonnées bancaires communiquées par le Client auprès du serveur du partenaire bancaire de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison sont utilisées par ledit partenaire bancaire afin de vérifier au premier Euro la solvabilité du compte bancaire correspondant aux coordonnées bancaires communiquées par le Client. Dans l'hypothèse où le compte bancaire du Client ne serait pas provisionné, La Ruche Qui dit Oui ! à la maison pourra refuser la Commande, la conclusion du Contrat n'intervenant que sous la condition suspensive de la confirmation de la Commande par La Ruche Qui dit Oui ! à la maison.

A défaut d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers, le Vendeur se réserve le droit notamment de refuser d'effectuer une livraison, de refuser d'honorer une Commande, voire d'annuler toutes les Commandes en cours ou de suspendre le compte du Client.

Section 7.05 Facture

Les données enregistrées par le système informatique de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre La Ruche Qui dit Oui ! à la maison et ses Clients.

La facture est établie à chaque expédition. Elle est rendue disponible au format PDF dans la section "mes commandes" du compte utilisateur. Le Client a la possibilité de

réclamer une édition papier de sa facture, en formulant sa demande par mail auprès du Service Client de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison, en se connectant sur le Site dans la rubrique « Contactez-nous ».

Article VIII. Préparation des Commandes

Les Commandes sont préparées et emballées dans nos locaux avec le plus grand soin. L'emballage garantit une conservation optimale et pour les Produits qui l'exigent, le maintien de la chaîne du froid tout au long du transport. Les Produits sont à consommer dans le délai maximum indiqué sur chaque Produit.

Article IX. Livraison

Section 9.01 Généralités sur les conditions de livraison

La livraison se définit comme le transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du bien. Dès la livraison de la Commande au Client à l'adresse indiquée et après la signature du bon de livraison par le Client, le Vendeur a rempli son obligation de livraison. Le Vendeur décline ainsi toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dégradation ultérieure des Produits.

Le lieu, la date et le créneau horaire de livraison de sa Commande sont choisis par le Client lors de la passation de sa Commande sur le Site www.laruchequiditoui.fr/maison. Le Client choisit un créneau horaire parmi ceux proposés par La Ruche Qui dit Oui ! à la maison au moment de la validation de sa Commande et s'engage à prendre livraison des Produits objets de sa Commande aux lieu, date et créneau horaire indiqués dans sa Commande.

La livraison des Produits est assurée en France Métropolitaine exclusivement dans les localités desservies par le Vendeur. Afin de connaître ces localités, il suffit de prendre connaissance sur le site www.laruchequiditoui.fr/maison, et plus spécifiquement sur l'onglet « La livraison », les départements desservis par le Vendeur. Le lieu de livraison doit se situer dans la Zone de Livraison acceptée lors de la passation de Commande. A défaut, la Commande ne pourra être livrée au Client et le Contrat ne pourra pas être formé.

La Commande est livrée en une seule fois. Le Vendeur se réserve néanmoins la possibilité de fractionner la Commande du Client en plusieurs expéditions sans coût supplémentaire pour le Client. Si le fractionnement est demandé par le Client, les frais de port de chaque expédition seront à sa charge, sauf accord exprès contraire du Service Client du Vendeur.

La livraison de deux (2) Commandes ou plus au domicile d'un même Client (personnes vivant sous le même toit) le même jour, sur le même créneau ou sur un créneau de livraison différent que celui choisi pour la première Commande donnera lieu à la facturation d'autant de forfaits livraison à domicile, sauf accord exprès contraire du Service Client de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison.

Section 9.02 Réception de la Commande

Les Produits sont livrés à l'adresse et à l'heure de livraison indiquée par le Client lors du processus de commande. Le Client s'engage donc à réceptionner les Produits à l'adresse, le jour et pendant toute la durée du créneau horaire choisis lors de la passation de Commande sur le Site internet.

Le Client devra s'assurer du nombre, de la conformité et de l'état des Produits livrés avec ceux qu'il a commandé via le Site. Le Client s'engage à signer le bon de livraison/ d'émargement présenté par le Livreur sur lequel il doit porter toute(s) réserve(s) manuscrite(s) précise(s) et concise(s) concernant les Produits livrés. En signant le bon de livraison, le Client reconnaît avoir réceptionné les Produits en conformité avec sa Commande.

La livraison implique la remise de la Commande, au pas de la porte de l'adresse indiquée par le Client et en présence de celui-ci ou de toute personne habilitée à réceptionner la marchandise. Les livreurs ne sont pas tenus d'entrer dans le domicile du Client. Le Vendeur se réserve le droit de ne pas donner suite à une Commande venant d'un Client qui ne pourrait pas justifier de son adresse de livraison sur simple demande du Service Client ou du livreur.

Le Client accepte de faire la preuve de son identité, en cas de demande du livreur, par une pièce officielle en vigueur et en communiquant si nécessaire, le numéro de Commande qui a été attribué par le système à sa Commande et qui lui a été communiqué dans le courrier électronique de confirmation de la réception de la Commande.

Si le Client est dans l'impossibilité de réceptionner lui-même la Commande, il devra mandater, pour le représenter, un tiers préalablement désigné dans la rubrique « Ajoutez ici un commentaire » du Site, apparaissant au cours de la validation de la Commande en ligne.

Le Vendeur ne peut être tenu responsable de la remise de la Commande à un tiers présent à l'adresse de livraison déclarée par le Client lors de la validation de la Commande.

En cas de livraison sur le lieu de travail du Client, le Livreur, n'ayant pas accès aux locaux, le Client devra prendre toutes les précautions nécessaires afin que le livreur puisse lui remettre la Commande et que le Client puisse la réceptionner.

Aucune demande de remise du colis ne pourra être honorée si les conditions indiquées ci-dessus ne sont pas respectées par le Client.

Section 9.03 Absence du Client lors de la livraison

En cas d'absence du Client ou de la personne mandatée pour la réception de la Commande lors de la livraison, des nouveaux frais de livraisons seront alors à la charge du Client. Le Vendeur recommande donc au Client de prévenir le Service Client du Vendeur en cas d'empêchement, et ce au moins vingt-quatre (24) heures avant la date de livraison.

Dans l'hypothèse où le Client ne serait pas en mesure de prendre livraison de sa Commande aux lieu, date et créneau horaire convenus et/ou ne serait pas présent lors de la livraison, le colis sera tenu à disposition du Client pendant quarante-huit (48) heures. Dans l'intervalle, le Service Client de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison

contactera le Client afin d'arrêter conjointement une nouvelle date de livraison; étant précisé que les frais supplémentaire d'une nouvelle livraison lui seraient alors prélevés. Passé ce délai et dans l'impossibilité de convenir avec le Client d'une nouvelle livraison, la Commande sera considérée comme détruite et le Vendeur libéré de son obligation de livraison, et sans que le Client puisse prétendre à indemnisation, ni remboursement.

Compte tenu de la nature périssable des Produits, La Ruche Qui dit Oui ! à la maison n'est pas responsable des conséquences dommageables que pourrait avoir sur les Produits un report de livraison du fait du Client.

Section 9.04 Délai de la livraison

Les livraisons sont assurées tous les jours sauf le dimanche, le lundi et les jours fériés.

La date de livraison est choisie par le Client en fonction des créneaux de livraison disponibles sur le Site. La date vaut, sauf preuve contraire, accord entre les parties.

Le Vendeur mettra en œuvre ses meilleurs efforts afin de respecter les délais de livraison des Produits commandés. Dans l'hypothèse où ces délais ne pourraient pas être tenus, le Client en sera automatiquement informé par tous moyens tels que, notamment, courrier électronique, SMS ou téléphone.

En cas de retard de livraison, le Vendeur suggère au Client de lui signaler ce retard en contactant le Service Client afin de convenir ensemble de la meilleure solution.

Article X. Réserve de propriété et transfert des risques

Il est convenu que les Produits commandés via le Site et qui seront livrés au Client resteront la propriété de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison jusqu'à la confirmation de la Commande par le Vendeur faisant suite au paiement intégrale de son prix.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle à ce que les risques de perte ou de détérioration des Produits ainsi que les dommages qu'ils pourraient occasionner, ne soient transférés au profit du Client qu'à compter de la livraison.

Article XI. Droit de rétractation

Section 11.01 Droit de rétraction :

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-21 et suivants du Code de la consommation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation du Contrat conclu à distance sans avoir à motiver sa décision.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers désigné par le Client, prend physiquement possession des Produits.

Le Client doit notifier au Vendeur, au moyen d'un formulaire type ou dans un courrier dénué d'ambiguïté, sa volonté de se rétracter et cela avant l'expiration du délai susvisé.

Section 11.02 Conditions de retour des Produits :

Le Client devra restituer les Produits au Vendeur, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours suivant la date de communication de sa décision de se rétracter.

Le retour du ou des Produits s'effectue dans leurs emballages d'origine et en bon état.

Tout Produit incomplet ou endommagé par le Client suite à des manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement ne sera pas remboursé. Le Vendeur recommande enfin au Client d'indiquer le numéro de la Commande à laquelle les Produits se rapportent.

Le Client supporte l'intégralité des coûts de renvoi en cas d'exercice de son droit de rétractation.

Section 11.03 Remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, le Vendeur est dans l'obligation de rembourser la totalité des sommes versées par le Client au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date de récupération des Produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces Produits. La date retenue est celle du premier de ces faits.

Le mode de remboursement opéré par le Vendeur sera de même nature que le moyen de paiement utilisé par le Client lors de la transaction initiale, sauf consentement exprès du Client de faire usage d'un moyen différent proposé par le Vendeur.

Section 11.04 Exception au droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 du Code de la Consommation, le Client ne dispose d'aucun droit de rétraction en ce qui concerne les Produits de nature périssable (Produits frais, Produits sortis de la chaîne du froid, etc).

Article XII. Relation Client : réclamation et SAV

Pour toute question, information ou réclamation, le Client pourra contacter le Service Client de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison :

- par mail : www.laruchequiditoui.fr/maison puis en cliquant sur le lien : « Contactez-nous » ;
- par téléphone : 01.79.72.30.77 (du lundi au vendredi de 12h à 23h et le samedi de 9h à 14h) (coût d'un appel local en France métropolitaine);

- par courrier : La Ruche Qui dit Oui ! à la maison – Service Client – 75 rue rateau – 93120 La Courneuve.

Toutes les réclamations portant sur des Produits endommagés, à un défaut des marchandises livrées, à une inexactitude dans les quantités ou à leur référence erronée par rapport à la Commande effectuée, doivent d'une part faire l'objet d'une annotation sur le bon de commande présenté lors de la livraison, d'autre part être formulées auprès du Service Client via le lien « Contactez-nous » présent sur le Site www.laruchequiditoui.fr/maison. Une personne du Service Client du Vendeur prendra alors contact avec le Client afin d'établir les éventuelles modalités de réparation des dégâts.

Il est précisé que le litige éventuel pourra être géré directement par le Livreur qui prendra dans ce cas directement contact avec le Client.

En cas de litige, les emballages d'origine devront être conservés jusqu'à résolution de ce dernier. Tout retour de marchandise nécessite l'accord préalable du vendeur.

Article XIII. Responsabilité

Section 13.01 Généralité

Le descriptif des Produits est la seule source contractuelle. Les Produits étant en constante évolution, les fabricants et producteurs pouvant modifier sans préavis la composition technique et les caractéristiques des références Produits, et les procédés de production, qui sont donnés à titre indicatif sur le Site.

Le Client demeure seul juge du caractère approprié et adapté à ses besoins et à sa consommation des Produits qu'il commande. Le Client est seul responsable de la conservation et de l'utilisation des Produits à compter de leur livraison. La Ruche Qui dit Oui ! à la maison ne saurait voir sa responsabilité engagée pour une utilisation des Produits non conforme à leur destination.

Sans limiter la portée des autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, la responsabilité de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison ne pourra être retenue qu'en cas de faute prouvée lui étant exclusivement imputable. Elle sera limitée aux seuls dommages directs.

Section 13.02 Fonctionnement et utilisation du site internet

La Ruche Qui dit Oui ! à la maison ne peut être considérée comme responsable des dommages résultant soit de la perte, de l'altération ou de l'accès frauduleux à des données, soit de la transmission accidentelle, par le biais du Service ou par voie de courrier électronique, de virus ou d'autres éléments nuisibles. La Ruche Qui dit Oui ! à la maison ne garantit pas que le Service sera fourni de manière continu, sans interruption provisoire, sans suspension ou sans erreur. La Ruche Qui dit Oui ! à la maison n'est tenu qu'à une obligation de moyen en la matière. Par ailleurs, La Ruche Qui dit Oui ! à la maison se réserve le droit de suspendre ou de retirer du Site www.laruchequiditoui.fr/maison tout Produit qu'il jugera nécessaire.

Section 13.03 Liens externes

Le site peut contenir des liens hypertextes vers d'autres sites Internet. La Ruche Qui dit Oui ! à la maison ne prend aucun engagement concernant tout autre site internet auquel le Client pourrait avoir accès via le Site et n'est en aucune façon responsable du contenu, fonctionnement, de l'accès à ces sites et des risques techniques encourus.

Par ailleurs, un site internet ou tout autre support à citer La Ruche Qui dit Oui ! à la maison ou à mettre en place un lien hypertexte pointant vers l'adresse www.laruchequiditoui.fr/maison, La Ruche Qui dit Oui ! à la maison décline toute responsabilité concernant le contenu des sites et supports sus-visés.

Section 13.04 Exonération de responsabilité

Les cas de force majeure : Tous les événements, de quelque nature qu'ils soient, échappant à la volonté de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison, irrésistibles, imprévisibles et tendant à retarder ou à empêcher l'exécution de la Commande constituant, de convention expresse, une cause de suspension et/ou d'extinction des obligations de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison envers le Client, sans indemnité au profit du Client.

Sans limiter la portée des autres dispositions des présentes Conditions Générales de Vente, la responsabilité de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison ne peut être engagée pour des faits résultant d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers ou de la victime du dommage.

Section 13.05 Règlement des litiges

En cas de litige, une solution amiable sera recherchée avant tout recours juridictionnel. La recherche d'une solution amiable n'interrompt pas les délais pour agir en garantie ou responsabilité. Les litiges découlant de l'application des présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français devant le tribunal de commerce de Bobigny.

Article XIV. Propriété intellectuelle

Le contenu du Site www.laruchequiditoui.fr/maison (notamment les textes, logiciels, architecture, photographies, illustrations, logos, marques, etc. et leurs assemblages sur le Site) est la propriété exclusive de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison et est protégé par la législation applicable en matière de propriété intellectuelle. Tous les droits d'exploitation lui sont réservés. Dans ces conditions, nul ne peut en aucun cas utiliser le contenu du Site www.laruchequiditoui.fr/maison sans l'accord préalable et écrit de la société La Ruche Qui dit Oui ! à la maison. En accédant au Site, La Ruche Qui dit Oui ! à la maison accorde une licence d'utilisation aux conditions suivantes :

- un droit d'usage privé, personnel et non transmissible sur le contenu du Site ou l'un des éléments qui le compose ;

- un droit de reproduction pour stockage aux fins de reproduction sur un écran monoposte, en un exemplaire, pour copie de sauvegarde ou tirage papier ;
- toute utilisation de documents issus du Site doit mentionner sa source.

Toute reproduction, téléchargement, copie, modification, utilisation commerciale, totale ou partielle, sans autorisation préalable de La Ruche Qui dit Oui ! à la maison, ainsi que toute détérioration des éléments du Site sont interdits et exposent son ou ses auteurs à des poursuites devant les juridictions civiles et pénales.

Article XV. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à la législation française en vigueur. Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions Générales de Vente sont déclarées nulles ou caduques par application d'une loi ou d'une jurisprudence, les autres dispositions des présentes conservent leur force obligatoire.

Article XVI. Entrée en Vigueur

Les présentes Conditions Générales de Vente entre en vigueur à compter du 18 septembre 2018