

MAJ 20/03/2015

## Conditions Générales de Vente

Les dispositions qui suivent établissent les conditions générales de vente des produits et services proposés sur le site. Ces conditions générales de vente étant actualisées notamment en fonction de l'évolution de la réglementation, nous vous invitons à prendre connaissance de la version en vigueur au jour de votre commande.

### PREAMBULE

Le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) est une initiative de la Chambre de Commerce et d'Industrie Roanne Loire Nord, soutenue par Roannais Agglomération, la Région Rhône Alpes et la Communauté de Communes Charlieu-Belmont Communauté qui ont contribué à son financement. Le portage et la réalisation de ce projet qui concerne l'ensemble de l'arrondissement ont été confiés à l'Association « Vitrites de Roanne ». L'adhésion au site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) est réservée aux entreprises situées sur l'arrondissement, inscrites au RCS dans les rubriques commerce de détail, cafés-hôtels-restaurants et services aux particuliers. « Le gestionnaire du site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) se réserve par ailleurs le droit de faire figurer et proposer à la vente sur le site des offres de produits ou services d'autres partenaires publics ou privés. »

Ce site a pour vocation de favoriser le développement et la dynamisation des activités commerciales et artisanales de proximité, de centre-ville et de centre-bourgs. Il donne l'opportunité aux entreprises de rendre visible et accessible leur offre commerciale ainsi que la possibilité de mettre en ligne leurs produits sur le site.

Les Vitrites de Roanne est une Association Loi 1901, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Roanne. Notre siège social se situe au 4 rue Marengo - 42300 Roanne.

Pour vous renseigner, notre service client est à votre disposition :

Par téléphone : 04 77 44 54 13 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h

Par mail : [bonsplans@achetezenroannais.fr](mailto:bonsplans@achetezenroannais.fr)

Par Courrier : Achetezenroannais.com – Vitrites de Roanne – 4 rue Marengo 42334 Roanne Cedex

-----

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente constituent l'intégralité des droits et obligations des parties, aucune autre condition ne pouvant s'intégrer à celles-ci.

### ARTICLE 2 – MENTIONS LEGALES

En achetant sur le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) le consommateur internaute achète directement à l'entreprise qui propose des produits ou services sur sa boutique en ligne, dénommée dans la présente convention « le vendeur ». Les coordonnées du vendeur se trouvent dans la fiche magasin présente sur le site.

L'Association « Les Vitrites de Roanne » administre le site mais n'est pas le vendeur et n'agit en aucun cas comme intermédiaire dans la transaction entre le consommateur internaute et le vendeur. Certains produits propres de l'Association peuvent néanmoins être commercialisés par l'Association sur le site (chèques Cad'oh et carte de fidélité City Fly par exemple).

Toutes les réclamations relatives à une commande ou un produit seront faites par l'internaute directement auprès du vendeur et en aucun cas auprès de l'association « Les Vitrites de Roanne ».

Le fait de cliquer sur l'icône (« j'accepte », valider ou toute autre mention) signifie que le consommateur Internaute achète l'article et/ou le service qu'il a sélectionné, qu'il accepte son obligation de paiement, de même qu'il reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et qu'il les accepte. S'agissant de vente en ligne, votre accord concernant le contenu de ces présentes conditions générales de vente ne nécessite pas de signature manuscrite.

### **ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DES ARTICLES**

Le vendeur fait connaître au consommateur Internaute les caractéristiques techniques essentielles du ou des biens qu'il propose à la vente. Le vendeur invite le consommateur Internaute à lire attentivement ces caractéristiques. Le cas échéant, le consommateur acheteur peut se renseigner auprès du vendeur s'il souhaite des précisions ou informations complémentaires concernant les caractéristiques d'un produit ou service vendu sur le site. Les coordonnées du vendeur se trouvent dans la fiche magasin présente sur le site.

**Les offres de produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles. Dans la mesure où il s'agit de commerce de proximité, chaque commerçant gère ses stocks à la fois sur le site et dans sa boutique physique et actualise son stock de produits disponibles à la vente en ligne. Il est donc possible à titre exceptionnel qu'un article présent à la vente sur le site soit vendu dans le magasin et en même temps sur le site. Dans ce cas, l'internaute acheteur sera prévenu dans les plus brefs délais, automatiquement remboursé de son achat et contacté par le commerçant.**

### **ARTICLE 4 – PRIX**

Les prix sont indiqués en Euro et s'entendent Toutes Taxes Comprises. Toutes les commandes sont payables exclusivement en euros (€).

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes, sous réserve de disponibilité à cette date.

### **ARTICLE 5 - EXPORTATIONS**

Pour tout achat en vue d'exportation, il appartient au consommateur internaute de vérifier la spécificité des législations en vigueur du pays concerné, que ce soit pour les taxes, déclarations, interdictions, etc...

La responsabilité du vendeur ne pourra être engagée en cas de non-respect de la législation du pays où le produit est livré, il vous appartient de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'importation ou d'utilisation des produits ou services.

## **ARTICLE 5 – COMMANDE**

La commande du consommateur internaute sur le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) est sécurisée grâce à la solution de paiement développée avec les compétences du Crédit Agricole Loire Haute Loire. (voir article 12 - sécurité technique).

Le consommateur internaute choisit un (ou des) produit(s) et/ou service(s) proposé(s) par un ou plusieurs vendeurs sur le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) et remplit son panier. A tout moment, il peut annuler ou modifier sa commande, ou en visualiser précisément le détail, les caractéristiques, les quantités, le mode de livraison retenu, le montant à payer.

Pour commander, il sélectionne son type de carte bancaire dans l'écran Récapitulatif. Lorsque le consommateur Internaute clique sur l'icône « Carte Bleue » de son choix, les informations qu'il a données ne sont alors plus modifiables : désignation du ou des article(s) ou service(s)choisi(s), quantité commandé, adresse de livraison, choix du mode de livraison, etc, Il ne peut remettre en cause son acceptation, sous réserve de l'application de l'article 9 des présentes conditions générales de vente.

Le consommateur internaute est invité à vérifier l'exhaustivité et la conformité des renseignements enseignés lors de sa commande, en particulier l'adresse de livraison. Le vendeur ne pourra être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découlent (des retards ou des erreurs de livraisons par exemple)

## **ARTICLE 6 – CONFIRMATION DE COMMANDE**

Après validation de son paiement par le Crédit Agricole Loire Haute Loire, un mail de confirmation est adressé au consommateur internaute qui fait office de facture.

Sur ce mail de confirmation/facture figure le N° de facture, la désignation du ou des produits et/ou service(s) commandés, leurs prix, le mode de paiement, l'adresse de livraison, le choix du mode de livraison, etc.

Cette confirmation indique, conformément à l'article L.121-19 du code de la consommation, les adresses où le consommateur peut présenter ses réclamations.

## **ARTICLE 7 – PREUVE DE COMMANDE**

La confirmation de commande du consommateur internaute est archivée et considérée comme valant preuve de la nature de la convention et de sa date.

## **ARTICLE 8 – FACTURATION**

Les prix mentionnés s'entendent en euros, toutes taxes comprises.

Une facture est adressée par mail après validation définitive de la commande à l'adresse indiquée sur le compte client du consommateur internaute, dans l'onglet Identification du site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr)

## **ARTICLE 9 – LIVRAISON**

Les produits proposés à la vente sont livrables ou pas selon les indications fournies dans chaque fiche produits et services, renseignée par le vendeur.

La réception de la commande se fait au choix du consommateur internaute, selon les possibilités proposées sur par le vendeur :

- retrait dans le magasin du vendeur.
- livraison par le service éco-livraison,
- livraison par envoi Postal (si option prévue; hors produits frais),

La responsabilité de la livraison ou de la délivrance des produits achetés en ligne et retirés en point de vente des achats incombe au vendeur. Dans le cadre d'une expédition par La Poste ou d'une livraison par le service éco-livraison, le vendeur s'engage à expédier la commande conformément aux délais respectifs de ces 2 modes de livraison indiqués sur le site, nonobstant tout cas fortuit ou de force majeure qui retarderait la livraison indépendamment de la volonté et des diligences du vendeur du produit et/ou du service.

Lors de la livraison, le consommateur internaute doit vérifier obligatoirement l'aspect général de l'emballage du produit livré et son contenu.

En cas de dommage et/ou de manque, il doit le signaler sur le bon de livraison (dans le cadre d'une livraison à domicile) et sur le bordereau de La Poste avant la signature de celui-ci et le départ du facteur (dans le cadre d'une livraison par La Poste ), puis en faire part au vendeur du produit et/ou du service sous un délai de 3 jours :

- par mail à partir de l'adresse mail figurant sur la fiche de l'entreprise vendeuse

ou

- par courrier adressé au vendeur (coordonnées postales du vendeur figurant sur le site) en précisant ses coordonnées complètes et la référence de sa commande (N° de facture figurant dans le mail de confirmation reçu; n° d'article, descriptif précis du produit ou service défectueux...). En cas de non-conformité du bien livré, le vendeur du produit et/ou du service s'engage à échanger le produit ou à rembourser le consommateur Internaute.

En cas de livraison incomplète ou non conforme, de perte ou d'avarie, le consommateur internaute doit émettre des réserves précises et détaillées sur le bulletin de livraison ou sur le bordereau de la Poste et les confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur (coordonnées postales du vendeur figurant sur le site)

La lettre doit être expédiée dans les trois jours, jours fériés non compris, suivant l'arrivée de la commande.

Livraison par Colissimo suivi :

La livraison s'effectue entre 3 et 6 jours ouvrés (pour toute commande passée avant 19h) au domicile du consommateur internaute, contre signature, grâce au service COLISSIMO Suivi de La Poste.

Si toutefois le consommateur internaute n'est pas présent lors de la présentation du colis à l'adresse de livraison, le facteur déposera dans sa boîte à lettres un avis de passage mentionnant la date et l'adresse du bureau de Poste où il pourra retirer son colis, sur présentation d'une pièce d'identité.

A compter de la date mentionnée sur l'avis de passage, le consommateur internaute dispose de 15 jours pour retirer son colis. Passé ce délai, celui-ci sera automatiquement renvoyé à son expéditeur avec qui l'acheteur devra rentrer en contact pour valider la suite de l'achat.

Les articles et/ou services sont expédiés à l'adresse de livraison indiquée par le consommateur internaute dans l'écran Identification du site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr).

Si le consommateur internaute dispose de plusieurs adresses de livraison enregistrées dans son compte client, il pourra en sélectionner une avant de finaliser sa commande et de procéder à son règlement.

Le vendeur du produit et/ou du service s'engage à expédier la commande du consommateur internaute à l'intérieur du délai prévisionnel affiché lors de l'enregistrement de la commande.

- Coût de la livraison : Le coût de la livraison est affiché par article concerné et est calculé automatiquement suivant les conditions de chaque vendeur.

#### **Livraison par le service eco-livraison :**

La zone de livraison est définie par le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr). Aucune livraison à domicile ne pourra être effectuée en dehors de cette zone de livraison.

La livraison par le service eco-livraison est une option qui peut être proposée par le vendeur à condition que celui-ci soit dans le périmètre desservi par ce service.

Les articles susceptibles d'être livrés par ce service doivent respecter les caractéristiques suivantes :

- Poids maximum de chaque colis : 25 kg
- dimensions maxi : 0.70m H X 0.70m L X 0.60m P
- Valeur maxi assurée : 300 euros HT par colis

La Livraison des colis se fait du lundi au samedi de 9H à 20H

Les livraisons urgentes c'est-à-dire le jour même, seront traitées suivant la disponibilité des chauffeurs, et ce dans les meilleurs délais. Le samedi est exclu pour les urgences.

Le consommateur internaute détermine le jour et l'heure de livraison de son choix lors de sa commande en fonction des disponibilités proposées sur le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) Les créneaux de livraison s'effectuant par plages horaires de 1 heure, le consommateur internaute ou toute autre personne habilitée à recevoir la commande doit être présent sur le lieu de livraison dès le début de la plage horaire.

- Absence du client : Le consommateur internaute est informé lors de sa confirmation de commande du créneau horaire de livraison. En cas d'absence du consommateur internaute au jour et à l'heure prévus pour la livraison, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres du clients, l'invitant à contacter le vendeur.

Le consommateur internaute rentrera donc en contact avec le vendeur du produit et/ou du service qui pourra proposer à son client de venir retirer ses achats au magasin. La même solution sera retenue en cas de mauvaise adresse renseignée par le consommateur internaute lors de sa commande. Pour les produits personnalisés ou périssables, aucun remboursement ne pourra être demandé par le consommateur internaute.

- Réception de la commande : Le consommateur internaute doit présenter une pièce d'identité au livreur au moment de la livraison et doit signer le bon de livraison qui est la preuve que la livraison a bien été effectuée.

La réception des objets transportés éteint toute action contre le transporteur pour avarie ou perte partielle si dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le destinataire n'a pas notifié au transporteur, par acte extra judiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée.

Les réserves émises au transporteur ne font pas obstacle au recours du consommateur internaute contre le vendeur sur le fondement de la garantie de conformité et sur celui de la responsabilité de plein droit de la bonne exécution du contrat conformément aux dispositions prévues par l'article L 121-20-3 du code de la consommation.

- par mail (à partir de l'adresse mail figurant sur la fiche du vendeur, sur le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr))

ou

- par courrier adressé au vendeur (coordonnées postales figurant sur le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr)) en précisant ses coordonnées complètes et la référence de sa commande (N° de facture figurant dans le mail de confirmation reçu; n° d'article, descriptif précis du produit ou service défectueux...).

Coût de la livraison : Le coût de la livraison est calculé automatiquement suivant les articles commandés, les conditions de chaque vendeur et de l'adresse à livrer.

### **Retrait en magasin :**

Le ou les article(s) et/ou service(s) commandés sont disponibles dans chaque magasin vendeur dans un délai minimum de 4 heures ouvrés après la validation de la commande, et aux heures ouvrées de chaque magasin ou structure (sauf cas particuliers mentionnés lors de la commande).

Le consommateur internaute doit (présenter sa facture envoyée par mail lors de la confirmation de commande) au moment du retrait en magasin et doit signer le bon de livraison qui est la preuve que la livraison a bien été effectuée.

## **ARTICLE 10 – DELAI DE RETRACTATION**

A l'exception des produits ou services personnalisés ou réalisés sur mesure ou de tout bien périssable, le consommateur dispose en application de l'article L.121-20 du code de la consommation, d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires pour retourner à ses frais les articles commandés qui ne lui conviennent pas.

Ce délai s'entend à compter de la réception de la commande.

Dans le cadre du retour du ou des produit(s) le colis devra être composé du ou des produit(s) en question, l'emballage d'origine même si ce dernier a été ouvert ou même abîmé, une copie de la facture d'achat reçue par mail lors de la confirmation de commande. Les articles retournés incomplets, abîmés, salis, sans emballage d'origine,...par le consommateur internaute ne seront pas repris.

Le vendeur du produit et/ou du service s'engage, dans ce cas, à rembourser le consommateur internaute dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Le prix du ou des produit(s) et les frais de livraison seront intégralement remboursés par le vendeur.

Les frais directs de renvoi du ou des produits sont à la charge du client.

## **ARTICLE 11 – PAIEMENT**

Toutes les commandes sont payables exclusivement en Euros.

Le paiement s'effectue immédiatement et uniquement par carte bancaire, via la plateforme de paiement sécurisée du Crédit Agricole Loire Haute Loire. La commande du consommateur internaute est enregistrée après validation de son panier.

Le consommateur internaute atteste avoir les autorisations nécessaires pour effectuer le paiement par carte bancaire.

L'ordre de paiement peut être révoqué en cas d'utilisation frauduleuse de la carte, conformément à la convention conclue entre le consommateur internaute et son établissement bancaire.

## **ARTICLE 12 – SECURITE TECHNIQUE**

De nombreuses personnes sont préoccupées par la sécurité sur Internet, [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) s'entoure de toutes les précautions possibles pour sécuriser l'achat du consommateur internaute.

- les commandes passent par un serveur sécurisé. Le kit de paiement est 3D Secure. - Un e-mail n'incluant pas les données confidentielles du consommateur internaute lui est adressé dans les plus brefs délais pour accuser réception de sa commande.

- Le numéro de carte bancaire utilisé est crypté avant son envoi, directement à la plateforme de paiement sécurisée du Crédit Agricole Loire Haute Loire. Les informations confidentielles qui sont fournies par le consommateur internaute ne circulent pas en clair sur Internet et ne sont pas visibles par les « Vitrines de Roanne », administrateur du site.

- Le consommateur internaute dispose également d'un accusé de réception de sa transaction et est ainsi assuré que [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) est bien client de la plateforme de paiement sécurisée du Crédit Agricole Loire Haute Loire.

- [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) a mis en place une clé SSL sur son serveur afin d'assurer une sécurité optimale. Le cadenas à côté de l'adresse URL, indique que les communications entre le navigateur du consommateur internaute et le site web [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) sont sûres.

### **ARTICLE 13 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) sont réservés au titre de droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle et pour le monde entier. A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, seule est autorisée l'utilisation pour un usage privé, sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle. Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la Propriété Intellectuelle sauf autorisation écrite préalable de [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) émanant d'une personne dûment habilitée. Toute reproduction totale ou partielle d'éléments du site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) est strictement interdite.

### **ARTICLE 14 – RESPONSABILITE**

Chaque vendeur dispose d'un accès personnalisé à sa e-boutique. Il est responsable des contenus de ses pages web et produits qu'ils propose à la vente sur le site. Il veille à ce qu'ils soient conformes à la législation française en vigueur et aux normes applicables en France et dans la Communauté Européenne.

L'association « Les Vitrines de Roanne » n'intervient aucunement dans la transaction entre acheteurs et vendeurs. Aucun contrôle n'est exercé sur la qualité, la sûreté ou la licéité des objets répertoriés, la véracité, l'exactitude dans les produits ou services mis en ligne, la capacité des acheteurs à payer les dits biens ou services.

L'association « Les Vitrines de Roanne » ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tout préjudice, direct ou indirect, que l'utilisation des informations, produits ou services causerait à tout utilisateur du site, notamment les préjudices liés à un acte d'achat sur le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr).



Le site propose un service clients joignable au 04 77 44 54 13 du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h pour des informations d'ordre général. Pour toute question sur un produit et/ou un service, le consommateur internaute peut néanmoins contacter le vendeur du produit et/ou du service à partir des coordonnées mentionnées dans la fiche dans laquelle le consommateur internaute a cliqué sur "ajouter au panier" pour commander.

Les coordonnées de chaque vendeur sont mentionnées dans la fiche magasin présente sur le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr)

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers d'autres sites que le site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr) et notamment les sites propres des vendeurs. L'Association « Les Vitrines de Roanne » ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable dans le cas où le contenu de ces sites contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La responsabilité du vendeur du produit et/ou du service ne saurait être engagée en cas d'utilisation anormale ou non conforme des produits

#### **ARTICLE 15 – PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

L'Association « Les Vitrines de Roanne » s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations communiquées par les consommateurs internautes. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées par ses services internes que pour le traitement des commandes et uniquement pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre produit, réservées aux clients du site [www.achetezenroannais.fr](http://www.achetezenroannais.fr)

Ce traitement a fait l'objet d'une déclaration simplifiée n48 auprès de la CNIL, le 10 décembre 2007. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'internaute consommateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données qui le concernent. Pour cela il lui suffit de nous en faire la demande par mail ou par courrier.

#### **ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE - LITIGE**

Le présent contrat est soumis à la législation française. La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige, le tribunal référé sera seul compétent.

#### **CONDITIONS GENERALES DE VENTE - ANNEXE**

Article L 211-4 du Code de la consommation

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L 211-5 du Code de la consommation

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1) Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant:

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L 211-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut, de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article 1641 du Code civil

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1642 du Code civil

« Le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même. »

Article 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. »