

# Conditions générales de vente

## Application et opposabilité des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance de chaque client pour lui permettre de passer commande.

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de leur mise en ligne par Laurmar. Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions générales de vente énoncées sur le site [www.laurmar.fr](http://www.laurmar.fr). Toute passation de commande vaut acceptation des présentes conditions générales sans aucune réserve.

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre Laurmar et son client, les deux parties les acceptant sans réserve. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Toute condition contraire posée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à Laurmar quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

## Produits

Les photographies, schémas, dessins ou films vidéo illustrant les produits, n'entrent pas dans le champ contractuel. Si des erreurs n'affectant pas les caractéristiques substantielles du produit s'y sont introduites, en aucun cas, la responsabilité de Laurmar ne pourra être engagée.

Nos offres de produits et de prix sont valables pour la durée de leur mise en ligne, sauf précision contraire sur la fiche produite. L'absence du bouton « acheter » notamment signifie que le produit n'est pas disponible.

Il est néanmoins précisé que le simple fait d'ajouter un produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande car le produit peut devenir indisponible entre le moment de l'ajout dans le panier et la validation de la commande par le Client.

## Commande

Le client s'engage à remplir le bon de commande avec précision et à renseigner les différentes rubriques existantes (son adresse, l'adresse de livraison, le mode de paiement...). En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, Laurmar ne pourra être tenu responsable de l'impossibilité de livraison au destinataire. Les frais liés à l'acheminement du colis vers un autre destinataire ou à une nouvelle adresse de livraison seront à la charge du client.

Les commandes indiquant une adresse en boîte postale ne pourront être prises en compte. Laurmar informera le client par email, par téléphone ou par courrier des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter la commande et dans ce cas, le produit sera remboursé au client.

Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande.

Laurmar se réserve le droit de demander au client des justificatifs d'identité pour confirmer définitivement la livraison de la commande. Cette vérification n'est pas systématique.

Lorsqu'elle survient, le client en est informé par email, dans les 24h (hors dimanche et jours fériés) suivant la validation de la commande.

Laurmar se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

## **Livraison**

Les colis sont préparés et conditionnés par Laurmar dans un emballage fermé, résistant, approprié au contenu et aux exigences du transport.

Le délai de livraison ne commencera à courir qu'après réception des autorisations des centres de paiement carte bancaire et encaissement effectif des chèques. Laurmar s'engage à livrer les produits commandés par le client dans un délai de 8 jours en France métropolitaine, sauf en cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure déchargeant le vendeur de son obligation de livrer, la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les intempéries, les accidents et l'impossibilité d'être approvisionnés.

Laurmar, après confirmation de la commande, s'engage à traiter et à acheminer la commande jusqu'à la destination convenue, selon le trajet, la procédure et le transporteur qu'elle choisira. Laurmar assure la marchandise jusqu'au lieu de livraison, mais il appartient au destinataire de vérifier le colis en présence du livreur. Toute anomalie lors de la livraison devra être signalée sur le bon de livraison. Sans le respect de cette clause, aucune procédure de remboursement auprès du transporteur ne pourra être entamée. Il appartient donc impérativement au client de toujours vérifier son colis à l'arrivée.

Pour des raisons de disponibilité, une commande peut être expédiée en plusieurs fois au client. Le client ne règle alors qu'une seule livraison. Si le client souhaite 2 lieux de livraison, il passe 2 commandes, avec les frais de livraison liés.

En cas d'absence du destinataire ou d'une personne pouvant prendre possession des produits lors de la livraison, le transporteur déposera un avis de passage à l'adresse de livraison indiquée par le client. En aucun cas, Laurmar ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle détérioration des produits du fait de leur demande tardive auprès du transporteur.

Le centre logistique de préparation des commandes se trouve à l'adresse suivante : Laurmar – 158 route de l'Isle – 84510 Caumont-sur-Durance.

## **Rétractation**

Le client dispose de 14 jours (à compter de la réception des articles) pour se rétracter. En cas de demande d'échange ou de remboursement, le client renvoie l'article neuf dans son emballage d'origine, intact, accompagné du mail d'accord de retour envoyé par le service client Laurmar à l'adresse suivante :

Laurmar – 158 route de l'Isle – 84510 Caumont-sur-Durance.

Les frais de retours sont à la charge du client

Toutefois, une modification ou annulation de la part du client pourra être prise en compte dans la mesure où le colis est en préparation. Le prix sera restitué sans pénalité. En revanche, à partir du moment où le colis est remis au transporteur, aucune modification ou annulation ne pourra être prise en compte et le prix versé ne sera pas restitué.

En cas d'exercice du droit de rétractation, Laurmar est tenu au remboursement des sommes versées par le client, sans frais. Le remboursement est dû dans un délai maximum de 15 jours. A défaut de respect de l'obligation de confirmation de commande, le délai de rétractation est porté à trois mois, à compter du jour de la réception des biens par le client. Si, dans ce délai de

trois mois, la confirmation par courrier électronique est délivrée, le délai de sept jours ouvrables court à compter de ladite confirmation.

Si le colis et/ou les produits sont retournés, n'ont pas été ouverts et sont dans leur emballage d'origine : remboursement des produits.

Si le colis et/ou les produits sont retournés parce qu'un ou des produits sont défectueux : remboursement des produits et des frais d'envoi.

## **Prix**

Pour chaque article, le prix indiqué ne comprend pas le transport. Les prix sont modifiables à tout moment. Le prix payé est le prix au jour de la commande.

Dans la confirmation de commande, le montant total est le prix définitif, exprimé toutes taxes comprises et incluant la TVA. Ce prix comprend le prix des articles, les frais de manutention, d'emballage et de conservation des produits, les frais de transport et de livraison.

Les offres sur le site sont valables pendant leur présence en ligne sans limitation géographique et jusqu'à épuisement de stock. En cas de commande d'un produit devenu indisponible, le client sera informé de cette indisponibilité dans les meilleurs délais, par e-mail, par courrier ou par téléphone. Le client aura la possibilité choisir un produit de remplacement sélectionné.

## **Paiement**

La commande du client peut être réglée soit par carte bancaire (Visa, MasterCard ou American Express) ou PayPal, soit par chèque bancaire ou postal libellé en euro à l'ordre de Laurmar et envoyé à :

Laurmar – 158 route de l'Isle – 84510 Caumont-sur-Durance.

En cas de paiement par chèque, le produit commandé sera réservé au client pendant un délai de 5 jours ouvrés. Après ce délai le produit sera de nouveau considéré comme disponible dans notre catalogue. Il appartient au client de prendre les dispositions nécessaires pour que le chèque parvienne à notre siège dans les délais impartis.

La facture correspondant à la commande passée sur le site sera envoyée au client sur demande auprès du service client par l'intermédiaire du formulaire situé dans la rubrique "Contact".

## **Service clientèle**

Pour toute question ou information, vous pouvez nous contacter :

Soit par l'intermédiaire du formulaire situé dans la rubrique "Contact"

Soit par téléphone au 04 90 01 26 75 ou 06 31 90 76 56

Soit par email à [nougat-provence@hotmail.fr](mailto:nougat-provence@hotmail.fr)

Soit par courrier à l'adresse mentionnée au point 1 des Conditions Générales de Vente

## **Transfert de propriété et transfert de risque**

Le transfert de propriété des produits au profit du client ne prend effet qu'après complet paiement du prix par ce dernier.

Laurmar assure les risques de perte et de détérioration des produits jusqu'à la livraison desdits

produits au destinataire. Le transfert des risques se fait donc à partir du moment où le destinataire a accusé réception des produits.

## **Litiges et réclamations**

Le présent contrat est soumis au droit français et limité à la France Métropolitaine. Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec une bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer le litige.

A la réception des produits, le client doit s'assurer de la conformité de la livraison avec sa commande. Les dommages éventuels doivent faire l'objet de réserves précises, datées et signées, sur le bordereau de livraison.

Toute réclamation devra être faite dans un délai maximum de 48 heures après réception, au service clients de Laurmar, par lettre recommandée avec accusé réception :

Laurmar – 158 route de l'Isle – 84510 Caumont-sur-Durance.

Vous pouvez également nous contacter par email via le formulaire situé dans la rubrique "Contact".

Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte.

Cette réclamation devra être motivée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi (lettre de transport, photo du colis reçu...). Après l'analyse et l'acceptation de la réclamation par Laurmar, le client pourra choisir entre le remboursement de sa commande ou une nouvelle livraison.

En cas de litige, le client s'adressera par priorité à l'entreprise pour obtenir une solution amiable. A défaut, les litiges seront portés devant les Tribunaux compétents.

## **Retours**

Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel entre Laurmar et le client et être retourné dans les 48 heures suivant l'accord. Passé ce délai, aucun retour ne pourra être pris en compte.

Toute reprise acceptée par Laurmar, dans le cas d'un vice apparent ou de non-conformité des produits livrés, qui sera constaté par Laurmar, permettra au client d'obtenir le remplacement gratuit ou la restitution d'un avoir à son profit, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommages et intérêts.

## **Informations légales**

Les mineurs n'ont pas la capacité de contracter. La collecte des données auprès des mineurs doit faire l'objet d'une information de l'autorité parentale. Le renseignement des informations nominatives collectées aux fins de la vente à distance est obligatoire, ces informations étant indispensables pour le traitement et l'acheminement des commandes, l'établissement des factures et contrats de garantie. Le défaut de renseignement entraîne la non validation de la commande.

Conformément à la loi "Informatique et Libertés", le traitement des informations nominatives relatives aux clients a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Le client dispose (article 34 de la loi du 6 janvier 1978) d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent, qu'il peut exercer auprès de Laurmar.

## **Politique de discrétion**

Les données personnelles sont protégées selon la loi Informatique et Libertés, et ne sont pas utilisées par des tiers : le client peut recevoir des e-mails commerciaux que si celui-ci les a demandés. A tout moment, le client peut modifier ses coordonnées directement sur [www.laurmar.fr](http://www.laurmar.fr).

Toutes ces données peuvent être modifiées par le client. Celui-ci est en droit de demander sa suppression du fichier client de Laurmar.

Ces informations permettent de faciliter encore davantage au client l'utilisation du site [www.laurmar.fr](http://www.laurmar.fr), en lui évitant par exemple de procéder à de multiples ressaisies, et de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités que le site offre au client.

L'adresse du client est utile au moment de la commande afin de lui adresser sa facture et sa commande dans les délais.

Les coordonnées téléphoniques du client permettent aux livreurs et au service clients des Nougats Stanislas de contacter le client pour le suivi de sa commande.

L'adresse email du client permet à Laurmar de confirmer les commandes du client, ainsi que toutes les réponses qui seraient données au téléphone par le service clients.

Les informations bancaires du client (numéro de carte bancaire, date de validité) sont cryptées par le système SSL. Elles sont inaccessibles par un tiers.

## **Garantie**

Laurmar garantit la qualité et la fraîcheur de ses produits jusqu'à leur date limite de consommation, à compter de leur départ de Caumont, sous réserve que les conditions de conservation aient été respectées.

Pour préserver toute la saveur de nos produits, nous vous conseillons de les conserver dans un endroit sec et à température ambiante.

## **Interdictions**

Le client ne doit en aucun cas revendre les produits qui sont destinés à son commerce à d'autres commerçants.

Nous vous remercions de votre visite sur [www.laurmar.fr](http://www.laurmar.fr)