

Conditions Générales de Vente (CGV)

Version clients particuliers
En vigueur au 7 mai 2025

1. Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les ventes de pâtisseries effectuées sur le site www.khaonom.fr (ci-après "le Site") Ce site appartient à EI COSTES BENJAMIN (ci-après "le Vendeur"), immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro 979 252 269.

Ces CGV s'appliquent exclusivement aux ventes effectuées auprès de clients particuliers, à l'exclusion des entreprises ou autres entités professionnelles.

2. Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de pâtisseries aux consommateurs via le Site.

En utilisant ce site, vous indiquez que vous avez lu et compris les conditions d'utilisation et que vous acceptez de les respecter en tout temps.

3. Produits

Les pâtisseries proposées à la vente sont celles qui figurent sur le Site au jour de la consultation par le client. Chaque produit est accompagné d'une description détaillée (ingrédients, allergènes, poids, etc.). Les photographies des produits ne sont pas contractuelles.

4. Prix

Les prix des produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), hors frais de livraison.

TVA non applicable selon l'article 293 B du CGI.

Le Site se réserve le droit de modifier les prix à tout moment, mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande par le client.

5. Commandes

Processus de commande : Le client sélectionne les produits qu'il souhaite acheter et les ajoute à son panier. Avant de valider sa commande, le client vérifie le détail de celle-ci et peut corriger d'éventuelles erreurs. Une fois la sélection finalisée, le client devra choisir un point de retrait parmi les commerçants partenaires disponibles (la liste des commerçants sera indiquée sur le Site).

Confirmation de commande : La commande est considérée comme définitive après réception du paiement et envoi d'une confirmation par email au client.

Disponibilité des produits : En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de la commande, le client sera informé et aura le choix entre le remplacement du produit ou son remboursement.

6. Paiement

Modalités de paiement : Le paiement s'effectue en ligne via les moyens de paiement sécurisés proposés sur le Site (carte bancaire, PayPal, etc.).

Sécurisation du paiement : Le Site utilise le système de paiement sécurisé Stripe afin de garantir la confidentialité des données bancaires.

Défaut de paiement : En cas de défaut de paiement, la commande sera annulée et le client en sera informé.

7. Livraison et Retrait

Points de retrait : Les commandes doivent être retirées dans l'un des points de retrait sélectionnés par le client au moment de la commande. La livraison des commandes est exclusivement disponible dans des points de retrait situés à Toulouse. La liste des commerçants partenaires, ainsi que leurs adresses et horaires d'ouverture, sera disponible sur le Site.

Rôle du commerçant partenaire : Le commerçant proposant le service de point de retrait agit uniquement comme intermédiaire dans la remise de la commande au client. En cas de problème avec la commande (par exemple, produit endommagé, erreur de commande, etc.), le commerçant ne pourra être tenu responsable. Le commerçant n'aura pas accès aux données personnelles du client et ne pourra prétendre à aucune rémunération pour le service de point de retrait, la commande ayant été entièrement payée sur le Site.

Déroulement du retrait de la commande : Une fois la commande passée sur le Site, le client recevra un numéro de commande unique. Ce numéro servira à authentifier la commande correspondante lors du retrait chez le commerçant partenaire. Le numéro de commande sera communiqué au client par email au moment de la confirmation de la commande. Le client devra présenter ce numéro au commerçant pour récupérer sa commande.

Délais de livraison : Pour toute commande passée avant 17h00, la livraison des produits au point de retrait choisi sera effectuée le jour suivant. Pour les commandes passées après 17h00, la livraison sera effectuée le surlendemain.

Frais de livraison : Le retrait des commandes dans les points de retrait est gratuit. Des frais de livraison exceptionnels peuvent être appliqués, et leur montant sera indiqué lors de la validation de la commande.

Réception des produits : Le client s'engage à récupérer sa commande le jour de livraison prévu au point de retrait choisi. En raison de la nature périssable des produits, le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement ou remboursement s'il ne récupère pas sa commande à la date convenue. En cas de problème (produit endommagé, erreur de commande), le client doit contacter le service client dans un délai de 48 heures après le retrait.

8. Allergènes et Risques Alimentaires

Informations sur les allergènes : Les pâtisseries proposées sur le Site sont fabriquées dans un environnement où des allergènes courants peuvent être présents, tels que le gluten, les œufs, les arachides, les fruits à coque, le lait, le soja, etc. Une liste détaillée des ingrédients et

des allergènes potentiels est disponible sur la fiche produit de chaque pâtisserie. Il est de la responsabilité du client de consulter ces informations avant de passer commande.

Risque de contamination croisée : Bien que des mesures strictes soient prises pour éviter la contamination croisée, il est possible que certains produits contiennent des traces d'allergènes en raison des méthodes de fabrication utilisées. Le Vendeur ne peut garantir l'absence totale de traces d'allergènes dans les produits.

Responsabilité du client : En passant commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives aux allergènes et accepte les risques associés. Le Vendeur ne pourra être tenu responsable de toute réaction allergique liée à la consommation de ses produits. En cas d'incertitude ou de besoin d'information complémentaire, le client est invité à contacter le service client avant de finaliser sa commande.

Réclamation : Si un client constate une erreur dans les informations fournies concernant les allergènes ou un problème lié à un produit, il doit contacter le service client dans un délai de 48 heures après la réception de sa commande. Le Vendeur examinera la réclamation et prendra les mesures nécessaires pour rectifier la situation.

9. Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux produits périssables tels que les pâtisseries. Cependant, en cas d'erreur de commande ou de produit défectueux, le client peut contacter le service client pour un échange ou un remboursement.

10. Responsabilité

Le Site n'est pas responsable des dommages indirects résultant de l'achat de produits. En cas de problème avec un produit, la responsabilité du Site est limitée au montant de la commande.

11. Protection des données personnelles

Le Site collecte des données personnelles dans le cadre de la commande. Ces données sont traitées conformément à la politique de confidentialité disponible sur le Site. Conformément au RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données.

12. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du Site (textes, images, logos, etc.) sont protégés par les droits d'auteur. Toute reproduction totale ou partielle est interdite sans autorisation préalable.

13. Litige – Médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de

contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle – Alteritae
5 rue Salvaing 12000 RODEZ

www.mediateur-consommation-smp.fr

14. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

15. Service client

Pour toute question ou réclamation, le client peut contacter le service client en cliquant [ici](#).