

Conditions Générales de Vente

CM Diffusion SAS

Sites de vente www.cuisinermanger.fr, www.manger-nomade.com

Rue Rohan

F- 67790 Steinbourg

Siret 451740690

SAS au capital 12 500€

Tel : 03 88 717 317

Mail : contact@cuisinermanger.fr

Qui sommes-nous ?

CM Diffusion créé en 2004 s'est d'abord spécialisé dans l'import d'ustensiles de cuisine avant d'opter pour la diffusion en B to C de boîtes repas à partir de septembre 2009 par l'intermédiaire du site Internet Manger-nomade.com. Devenu CuisinerManger.com suite à l'adjonction des ustensiles d'avant-cuisson, le site s'est peu à peu orienté vers une double thématique couteaux et accessoires + consommation hors domicile. Afin de mieux vous satisfaire nous avons rapproché notre logistique de notre fournisseur principal en juillet 2013. Notre politique commerciale : ne présenter que des articles en stock suffisant pour pouvoir répondre à la demande. Nous ne sacrifions pas le taux de service au référencement du site dans les moteurs de recherche en laissant des articles non désactivés en ligne ; nous pouvons être pris en défaut en cas de commandes multiples mais c'est très rare. Nous visons un taux de service supérieur à 99,0 % car nous considérons que le client qui avance son argent lors d'un achat sur le web est en droit de réceptionner son bien dans les meilleurs délais. Pour matérialiser cette discipline unique sur le web français, le premier compteur automatique de suivi colis a été mis en place.

Le consommateur reconnaît être parfaitement informé du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, dans la mesure où le client souhaite commander en ligne les produits présentés dans le cadre de la boutique du site web. Le consommateur, préalablement à sa commande, déclare que l'acquisition de ces produits est sans rapport direct avec son activité professionnelle, leur acquisition étant réservée à une utilisation personnelle de sa part. En tant que consommateur, le client dispose donc de droits spécifiques, qui seraient remis en cause dans l'hypothèse où les produits ou services acquis dans le cadre du site web auraient été détournés d'une utilisation personnelle.

Ces CGV sont établis conformément à la loi Hamon entrée en vigueur le 14 juin 2014.

Article 1 : Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de biens et services proposés par la société CM Diffusion au consommateur.

Article 2 : Paiement par Paypal et carte bancaire - signature électronique

La validation par signature électronique d'une commande se fait lors du règlement par Paypal ou par carte de crédit via le site sécurisé du Crédit Agricole. Toute validation électronique constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus dans les présentes conditions générales de vente tel que "droit de rétractation" et "disponibilité des produits". Cette signature électronique a valeur de signature manuscrite entre les parties.

Article 3 : Autres moyens de paiement.

Dans le cas de paiement par virement, le consommateur doit nous contacter par écrit ou par téléphone, les informations feront l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la livraison. CM Diffusion se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non paiement. CM Diffusion se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Article 4 : Informations sur les produits

Les offres présentées par la société CM Diffusion ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

Article 5 : Prix

Les prix sont indiqués en euros et ne sont valables qu'à la date de l'envoi du bon de commande par le consommateur. Ils ne tiennent pas compte des éventuels frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix sont toutes taxes comprises et tiennent donc compte de la T.V.A. applicable au jour de la commande, tout changement du taux applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des produits. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Article 6 : Disponibilité des produits et délai de livraison

Nous avons acquis une solide réputation en matière de livraisons qui se concrétise par l'envoi au plus tard le premier jour ouvré après la commande et le même jour si commande matinale, ce qui se traduit en termes de délai de livraison indiqué par nos prestataires, par exemple la Poste, par une livraison rendue dans les 3 jours ouvrés selon éloignement.

En cas, rare, d'indisponibilité du produit commandé, le consommateur en sera informé. Il aura alors le choix de demander le remboursement des sommes versées ou d'accepter un délai plus long. Veuillez tenir compte d'une charge importante de travail du transporteur sur certains mois qui peut conduire à des délais plus longs que d'habitude. En cas de livraison express le délai est compris entre J+1 (passation de commande avant 15 heures) et J+3 maximum (commande en fin d'après-midi). Cas des jours fériés ou congés : les périodes de congés ou ponts rallongeant le délai, le délai engendré par cette situation sera indiqué dans le défilement sur la page d'accueil. En cas d'achat de quantités inhabituelles nous vous serions reconnaissants de vérifier les disponibilités auprès de nous avant.

Article 7 : Transfert de propriété

CM Diffusion conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'à parfait encaissement de toutes les sommes dues par le consommateur dans le cadre de sa commande, frais et taxes compris. Le transfert de propriété d'un bien acheté à CM Diffusion par le consommateur à une tierce personne, ne sera pas pris en charge par CM Diffusion. Seul l'acheteur d'origine de ce bien pourra prétendre accéder aux clauses des présentes conditions générales de vente.

Article 8 : Modalités de livraison

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par le consommateur sur le bon de commande. Le consommateur est tenu de vérifier l'état de l'emballage de la marchandise à la livraison et de signaler immédiatement les dommages apparents au transporteur sur le bon de livraison, ainsi qu'à la société CM Diffusion dans le plus court délai. Le consommateur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande. Nous nous réservons la possibilité en cas de surcoût pour zone éloignée ou difficile d'accès de choisir le transporteur le mieux à même de vous livrer.

Par livraison est entendu première présentation ou arrivage chez le commerçant récipiendaire. En cas d'absence le jour de la livraison, un avis de passage laissé dans votre boîte aux lettres vous permet de retirer votre colis soit à votre bureau de Poste, cas de Colissimo standard, soit dans le point de retrait le plus proche si demandé, ce dans un délai de 10 jours. En cas de retard de livraison avéré merci de nous le signaler par courrier électronique ou par téléphone au 03.88.71.73.17 (du lundi au vendredi, de 9h à 12h et 13h30 à 17heures). Nous diligenterons une enquête, qui peut durer jusqu'à 21 jours chez la Poste. Un produit retrouvé pendant ce délai sera acheminé à votre domicile. Un produit non retrouvé après 21 jours est considéré comme perdu. Nous vous proposerons alors de vous envoyer un produit de remplacement, à nos frais, ou le remboursement des sommes déjà perçues au titre de cette commande. Le choix de l'option de livraison se fait avant le règlement de votre commande.

Article 9 : Problèmes de livraison du fait du transporteur

Toute anomalie concernant la livraison (avarie, produit manquant dans le cadre d'un colis endommagé, produits cassés) devra être indiquée sur le bon de livraison sous forme de "réserves manuscrites", accompagnée de la signature du client. Le consommateur devra parallèlement confirmer cette anomalie en adressant au transporteur dans les 2 jours ouvrables suivant la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations. Le consommateur transmettra copie de ce courrier à CM Diffusion.

Article 10 : Erreurs de livraison

11-a : Le consommateur devra formuler auprès de la société CM Diffusion le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non conformité des produits par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au delà de ce délai ne pourra être prise en compte et dégagera la société CM Diffusion de toute responsabilité vis à vis du consommateur.

11-b : La formulation de cette réclamation pourra être faite à tout moment en se connectant sur notre site www.cuisinermanger.fr dans la rubrique « Contact »

11-c : En cas d'erreur de livraison ou d'échange dûment approuvé par la société CM Diffusion, celle-ci enverra un bon de retour au client. Pour être accepté, tout retour devra être signalé au préalable au Service Client.

Article 11 : Garantie des produits

Nous endossons la responsabilité des garanties des fournisseurs, ceux-ci se réservant le droit en cas de problème, soit de réparer la pièce défectueuse, soit de la remplacer. La garantie est au minimum de deux ans sauf précision contraire sur la fiche article.

Article 12 : Droit de rétractation

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours ouvrables pour retourner, à ses frais, les produits ne lui convenant pas et demander un échange. Le décompte des 14 jours commence le jour de la réception du bien par le consommateur ou un tiers / point de retrait désigné par lui. Vous serez avisé par mail de l'envoi dès départ en nos entrepôts et dans le cadre d'un Colissimo relais, par sms dès arrivée. Un formulaire de rétractation est mis à disposition sur le site. Dans le cadre d'un échange les deux parties conviendront des frais de port supplémentaires engendrés. Ce délai court à compter du jour de la livraison de la commande du consommateur. Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité pour tout mode de livraison standard hors prestations supplémentaires complémentaires type express. Tout retour devra être signalé au préalable auprès de CM Diffusion par une déclaration dénuée d'ambiguïté et le produit retourné en Colissimo Recommandé (avec suivi) à CM Diffusion, rue Rohan, 67790 Steinbourg. Seuls seront repris les produits renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine complet et intact, et en parfait état de revente. Tout produit qui aura été abîmé, ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni remboursé ni échangé. Les biens personnalisés (cas de couteaux logotés) ne sont pas admissibles à ce droit de rétractation. Dans le cadre d'une promotion ou vente liée, le droit de rétractation implique le retour de la totalité du lot, il ne pourra être procédé à un retour partiel.

Article 13 : Force majeure

Aucune des deux parties n'aura failli à ses obligations contractuelles, dans la mesure où leur exécution sera retardée, entravée ou empêchée par un cas fortuit ou une force majeure. Sera considéré comme cas fortuit ou force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourra être empêché par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. La partie touchée par de telles circonstances en avisera l'autre dans les dix jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Article 14 : Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fonds comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, le consommateur s'adressera en priorité à la société CM Diffusion pour obtenir une solution amiable.

Article 15 : Majorité

Le client certifie avoir la capacité de contracter et être majeur lors de l'achat et de la réception du produit. La société CM Diffusion ne saurait être responsable si le produit arrivait en des mains de mineurs.

Article 16 : Informatique et Libertés

Les informations qui sont demandées au consommateur sont nécessaires au traitement de sa commande et pourront être communiquées aux partenaires contractuels de la société CM Diffusion intervenant dans le cadre de l'exécution de cette commande. Le consommateur peut écrire à la société CM Diffusion pour s'opposer à une telle communication, ou pour exercer ses droits d'accès, de rectification à l'égard des informations le concernant et figurant dans les fichiers de la société, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 complétée 27 avril 2016 n°2016/679UE. Par ailleurs l'utilisateur dispose de la possibilité de désactiver les cookies (voir gestion des cookies).

Politique de confidentialité

Cette politique de confidentialité concerne les informations que nous recueillons auprès du client par le biais de notre site. Ces informations principalement utilisées pour la gestion des relations et le traitement des commandes ou pour bénéficier de certains services inhérents à la vie d'une entreprise, sont enregistrées dans le fichier client. Des données d'identification personnelles sont requises. Les données personnelles peuvent comprendre par exemple [nom], [prénom],

[adresse électronique], liste non exhaustive. L'utilisateur est chargé de veiller à l'exactitude des données personnelles transmises et de leur mise à jour. **Comme il se doit nous ne collectons pas d'informations bancaires qui, elles, sont du ressort des banques.**

Cookies

Lors de la consultation du site, des cookies sont déposés sur votre ordinateur, mobile ou tablette. Un cookie est une information déposée par votre appareil de navigation ou par le serveur du site visité. Il est nécessaire à l'exécution de certaines tâches. Les informations recueillies par ce biais sont utilisées pour suivre le volume, le type et la configuration du trafic utilisateur à des fins de conception et d'agencement pour améliorer le service que nous vous proposons. Vous avez la possibilité de désactiver les cookies depuis les paramètres de votre navigateur. En tout état de cause les cookies ne sont pas conservés plus de 13 mois.

Nous rassemblons des informations relatives à l'utilisation de notre site pour élaborer des services de meilleure qualité ou pour des analyses statistiques de fréquentation afin de mesurer l'intérêt manifesté à des pages spécifiques du site. Nous pouvons également utiliser ces informations pour garantir la sécurité du site. Lorsque vous utilisez notre site, nous pouvons recueillir des informations indiquant, entre autre, quelles pages ont été visitées, l'ordre de visite, la date de la visite, et sur quels liens vous avez rebondi. Nous recueillons également des informations à partir des URL que vous avez utilisées pour accéder à notre site. La collecte de telles informations peut nécessiter de se connecter à l'adresse IP, au système d'exploitation et au navigateur utilisé par chaque utilisateur du site. Nous pourrions être en mesure de déterminer le fournisseur de services Internet d'un utilisateur et l'emplacement géographique de son point de connectivité.

Ce à quoi vous consentez en utilisant notre site

En nous soumettant vos données personnelles, vous acceptez et consentez à ce que nous recueillions, utilisions et divulguions ces données à nos sous-traitants [organismes de paiements], [transporteurs], [etc]... Si vous n'êtes pas d'accord avec les présentes conditions, veuillez ne pas nous fournir de données personnelles. Si vous refusez ou retirez votre consentement, ou si vous choisissez de ne nous fournir aucune donnée personnelle, nous ne serons pas en mesure d'exécuter votre commande ou de vous fournir les services qui peuvent être offerts, exemples [SAV], [futurs promotions], etc. Le consentement peut être retiré à tout moment en accédant à votre page de profil au moyen des identifiants créés. Nous recueillons les données personnelles que vous nous fournissez lorsque vous créez un compte, mettez à jour ou modifiez des informations de compte, achetez des produits ou des services, répondez à un questionnaire, nous envoyez des courriels, vous inscrivez à nos newsletters (il est précisé que dans le cas où vous ne souhaiteriez pas recevoir de sollicitation de notre part par cette entremise vous avez déjà la possibilité d'indiquer votre choix lors de la finalisation de votre commande ou la création de votre compte client). Nous pouvons utiliser les données personnelles que vous nous indiquez pour répondre à vos questions, vous envoyer les commandes, des missives sur la maintenance ou la mise à jour du site. Nous pouvons recevoir des données personnelles lorsque vous accédez ou lorsque vous vous connectez à un site tiers, par exemple [Facebook], [Instagram] à partir de notre site. **Nous précisons ici que nous avons toujours attaché la plus grande importance à la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, depuis toujours été en accord avec le règlement européen et n'avoir JAMAIS dans le passé transmis ou revendu ces informations à des tiers extérieurs à la marche du site.**

Confidentialité / Utilisation des informations

Vos données sont traitées de façon électronique et/ou manuelle de sorte que leur sécurité, protection et confidentialité soient assurées. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter de par leur fonction au sein de l'entreprise. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation du client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité à vos données personnelles et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Divulgaration aux sous-traitants pour le fonctionnement et la maintenance : différents prestataires de services et sous-traitants (ci-après désignés collectivement comme les « sous-traitants ») nous assistent pour vous fournir nos produits et services. Nos sous-traitants peuvent avoir un accès limité à vos données personnelles dans le cadre de leur fourniture de produits et services afin que nous puissions à notre tour vous fournir nos produits et services. Les sous-traitants peuvent inclure des prestataires et des fournisseurs qui nous apportent de la technologie, des services ou du contenu relatif au fonctionnement et à la maintenance du site.

Divulgaration aux autorités légales : nous pouvons être obligé à partager vos données personnelles avec des autorités gouvernementales en réponse à des assignations à comparaître, des décisions de justice ou d'autres procédures, pour exercer nos droits légaux, nous défendre contre des poursuites judiciaires ou au titre d'autres exigences prévues par la loi. Nous pouvons également partager vos données personnelles lorsque nous l'estimons approprié pour enquêter, prévenir ou engager des poursuites relativement à des activités illégales ou présumées telles.

Divulgaration à un acquéreur: CM Diffusion peut divulguer et/ou transférer vos données personnelles à un acquéreur, un cessionnaire ou un autre successeur dans le cadre d'une vente, d'une fusion ou d'un changement capitalistique.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'entreprise s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc).

Conservation des données personnelles

Si vous résidez ou êtes situé(e) sur le territoire de l'EEE, nous gardons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles les données personnelles sont traitées. La durée pendant laquelle nous conservons les données personnelles dépend des fins auxquelles nous les recueillons et utilisons et/ou du besoin de se conformer aux lois applicables et pour établir, exercer ou défendre nos droits légaux.

Mise à jour ou suppression de vos données personnelles

Vous disposez à tout moment du droit d'accès et de rectification de vos données personnelles. Vous avez le droit de :

- demander leur suppression tant que nous ne sommes pas contraints de les garder pour raison légale ou l'exécution d'un service en cours, ni nécessaires à l'exercice ou à la défense de droits en justice
- vous opposer à un traitement pour des motifs légitimes
- exercer leur portabilité

Veuillez noter de nous fournir une pièce d'identité dans le cas d'un contact par courrier ou formulaire du site afin de vérifier l'identité du demandeur. Pour toute question ou incompréhension vous pouvez nous contacter par courrier ou à l'adresse électronique suivante : contact@cuisinermanger.fr. En cas de réclamation à laquelle nous ne vous aurions pas donné de réponse satisfaisante, vous pouvez vous adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en charge du respect des obligations en matière de données personnelles.

La présente Politique de confidentialité peut être amenée à évoluer, notamment en raison des évolutions législatives et réglementaires.