

1. PREAMBULE

LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE, Société par Actions Simplifiée au capital social de 2 670 000 Euros, inscrite au RCS de PAU sous le n° 434 702 478 TVA intra-communautaire n°FR64434702478 dont le siège social est sis Abiopole, route de Samadet, ARZACQ-ARRAZIGUET (64410), est spécialisée dans la vente de produits d'épicerie fine notamment de produits certifiés Indication Géographique Protégée (IGP) via son site Internet spécialement dédié à la vente de ces produits et à destination des consommateurs.

2. DEFINITIONS

2.1. **Client** désigne toute personne physique ou personne morale, non commerçante, qui navigue, prend connaissance, commande un Produit proposé sur le Site.

2.2. **Produit** désigne tout produit proposé par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE sur son site Internet. Il peut s'agir notamment de produits d'épicerie, de produits frais correspondant à des denrées alimentaires à date limite d'utilisation optimale (DLUO) et/ou des denrées alimentaires périssables à date limite de consommation (DLC) Les offres de Produits et prix sont valables tant qu'ils sont proposés à la vente sur le Site et/ou dans la limite des stocks disponibles.

2.3. **Site** désigne le site Internet et l'infrastructure développés pour LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE selon les formats informatiques utilisables sur l'Internet comprenant des données de différentes natures et, notamment, des textes, sons, images fixes ou animées, vidéos, bases de données destinées à être consultées par le Client via l'adresse <http://www.maison-du-jambon-de-bayonne.com> et par lequel la Commande est passée

2.4. **Commande** désigne tout achat de Produit par le Client sur le Site.

3. DISPOSITIONS GENERALES – CHAMP D'APPLICATION

3.1. Les ventes de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE sont exclusivement régies par les présentes CGV et les conditions particulières en relevant, à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, documentations émanant de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE qui ne sont donnés qu'à titre d'information et n'ont qu'une valeur indicative.

3.2. Toute Commande via le présent Site implique l'acceptation immédiate et sans réserve des présentes CGV et desdits conditions particulières, ainsi que des conditions tarifaires en vigueur au jour de l'acceptation de la Commande qui en font partie intégrante et ce, malgré toute stipulation contraire figurant sur les conditions générales d'achat ou sur tout document émanant du Client.

4. COMMANDE - VALIDATION

4.1. **Création d'un compte personnel.** La création d'un compte personnel par le Client est nécessaire pour passer Commande sur le Site. Le compte personnel du Client est formé d'un identifiant constitué de l'adresse e-mail du Client et d'un mot de passe qui lui est strictement personnel et lui permet d'accéder au formulaire du bon de commande. Dans le cadre de la création du compte client, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE sollicite la communication, par le Client, d'informations le concernant, savoir: les nom, prénom, adresse de facturation (et de livraison si elle diffère de l'adresse de facturation), adresse e-mail, mot de passe. Le Client est ensuite invité à renseigner d'autres informations nécessaires à la gestion, par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE, de ses services et de la mise en œuvre de la Commande (adresse de facturation, lieu de livraison, numéro de téléphone...).

4.2. **Commande.** La Commande adressée par le Client à LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE se formalise sur le Site via l'adresse suivante www.maison-du-jambon-de-bayonne.com. Pour passer commande, le Client suit les différentes étapes de commande défilant sur le Site, et notamment, il : créé un compte client, s'identifie via la page de connexion, accède à la page de sélection d'un ou plusieurs Produits, sélectionne un ou plusieurs Produits (si une quantité minimale est exigée par Commande, le Client devra se conformer aux indications mentionnées lors de la Commande). En passant Commande, le Client confirme avoir pris connaissance et accepté de respecter les termes et conditions des présentes CGV et des conditions particulières le concernant. L'acte de cocher la case est la preuve de la prise de connaissance et de l'acceptation sans réserve, par le Client, de l'ensemble des CGV et conditions particulières qui lui sont opposables. Toute Commande est personnelle au Client et ne peut être cédée sans l'accord de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE. Chaque Commande fera l'objet d'une facture établie conformément aux dispositions du Contrat après confirmation de la Commande par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE.

4.3. **Courriel de confirmation.** Une fois la Commande passée et le paiement encaissé, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE adresse au Client un courrier électronique de confirmation de la Commande récapitulant les informations contractuelles relatives à ladite Commande. Le Contrat est alors conclu entre le Client et LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE. Il est recommandé au Client d'imprimer et/ou d'archiver sur un support fiable et durable les présentes CGV, les conditions particulières, la confirmation de la Commande et la facture numérique mise à disposition du Client dans l'espace « Mon compte » qui disposera alors d'un moyen de preuve.

4.4. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles dès la validation du paiement correspondant au moment de la livraison. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute Commande d'un Client (i) avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une Commande antérieure et, dans tous les cas, (ii) si le Client n'a pas coché la case d'acceptation des CGV et conditions particulières (dans ce cas, la Commande ne pourra être finalisée).

4.5. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE s'engage à honorer les Commandes reçues sur le Site uniquement, dans l'ordre d'arrivée des paiements et dans la limite des stocks disponibles des Produits. En conséquence, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE ne garantit en aucun cas le maintien des Produits à la vente pendant une période donnée et décline toute responsabilité du fait d'un Produit rendu non-disponible. La disponibilité des Produits est affichée sur le Site. Les Produits en vente sur le Site font l'objet d'une description détaillée sur la fiche-produit. Ce descriptif détaillé permet au Client de connaître les caractéristiques essentielles du Produit. L'offre de Produits est valable tant que les produits apparaissent sur le Site Internet, sous réserve de leur disponibilité. A défaut de disponibilité d'un Produit commandé, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE s'engage à en informer le Client par e-mail ainsi que de l'annulation partielle ou totale de sa Commande en résultant. Toutefois, en fonction des stocks disponibles, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE peut proposer au Client, en remplacement d'un Produit commandé et non-disponible, un autre Produit d'une qualité et d'un prix équivalent. Dans le cas où la Commande est annulée après que le règlement du Client ait été encaissé, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE procédera au remboursement du prix du ou des Produits non disponibles dans les meilleurs délais, et au plus tard sous 14 (quatorze) jours à compter de l'annulation de la Commande.

5. TARIFS

5.1. Les Produits sont vendus au tarif en vigueur au jour de l'acceptation de la Commande. Les prix sont indiqués en Euros et toutes taxes comprises. Tout changement du taux de TVA applicable sera répercuté sur les prix des Produits. Ces prix s'entendent hors participation forfaitaire aux frais de traitement (port, emballage et confection du colis selon montants en vigueur, ce dont le Client sera informé avant de passer Commande).

5.2. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les Produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur (prix affichés) au moment de l'acceptation des Commandes conformément aux dispositions de l'article 4.3 ci-dessus, sous réserve de disponibilité.

5.3. Les Produits demeurent la propriété de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE jusqu'au complet paiement du prix conformément à l'article 10 ci-dessous.

6. CONDITIONS DE PAIEMENT ET SECURISATION

6.1. Le prix facturé au Client est le prix indiqué sur la confirmation de Commande adressée par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE conformément à l'article 4.3. des présentes.

6.2. Le règlement des Produits s'effectue par carte bancaire, par chèque libellé à l'ordre de « La Maison du Jambon de Bayonne » ou par virement.

6.3. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE accusera réception de la Commande et confirmera les informations contractuelles, dès la validation du paiement correspondant, par l'octroi d'un numéro de commande envoyé par courrier électronique ou par tout autre moyen à sa convenance, conformément au point 4.3 des présentes CGV.

6.4. Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser le moyen de paiement dont il fait usage et que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir les coûts de la Commande.

6.5. Les commandes adressées à LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE sont traitées dans l'ordre d'arrivée des paiements, après confirmation du paiement par l'établissement bancaire concerné et dans la mesure des stocks disponibles.

6.6. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE met tout en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le Site. Les données confidentielles (le numéro de carte bancaire à 16 chiffres ainsi que

la date d'expiration) sont directement transmises cryptées sans transiter sur les supports physiques du serveur de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE. Les données relatives au paiement ne sont pas conservées par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE après le paiement.

7. LIVRAISON

7.1. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE propose au Client la livraison par le transporteur Chronopost. La livraison se fait en France métropolitaine et en zone UE à l'exclusion de tout autre territoire selon le mode de livraison choisi par le Client lors de la Commande : (i) le Produit est livré à l'adresse de livraison renseignée lors de la Commande (qui peut être différente de l'adresse de facturation dès lors que les cases prévues à cet effet dans les formulaires ont été renseignées). Conformément à l'article 12.2 des CGV, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE ne saurait être tenue responsable en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées indiquées par le Client. Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations qu'il transmet, et doit s'assurer que ces informations sont bien complètes. Les frais d'envoi sont indiqués dans le cadre du processus de Commande.

Les Produits commandés par le Client seront livrés dans un délai de 8 jours en France Métropolitaine et dans un délai de 10 jours en zone UE. Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE n'est pas responsable des délais de livraison parfois irréguliers ou plus longs que prévu.. En cas de retard, le Client pourra toutefois demander la résolution de la Commande et le remboursement du prix payé, dans les conditions prévues au Code de la consommation. Le délai s'entend en jours ouvrés et correspond à un délai moyen de préparation et d'acheminement de la Commande en France Métropolitaine. Le délai de livraison court à compter de la confirmation de la Commande par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE, laquelle acceptation sera formalisée par l'envoi d'un message électronique à l'attention du Client, l'informant notamment de l'état de sa Commande en cours de préparation.

Au regard de la disponibilité des produits commandés, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE se réserve la faculté de pouvoir fractionner la Commande en plusieurs livraisons, étant entendu que ce fractionnement interviendra sans coût supplémentaire pour le Client.

7.2. En cas d'absence du Client lors de la livraison d'un colis à son domicile, un avis de passage sera laissé à son attention. Le colis lui sera représenté, une seule fois, le jour ouvré qui suit sauf demande contraire formulée par le Client. Faute de réception du Produit par le Client à la suite de ces deux passages à l'expiration de ces délais, le colis sera remis au point relais le plus proche, à l'exception des colis de denrées fraîches livrés par le service Chronofresh, lesquels seront automatiquement retournés à LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE. Pour les colis déposés au relais colis, à l'expiration d'un délai de 10 jours à compter de la réception de ce colis audit relais, la Commande sera automatiquement annulée et le Produit retourné chez LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE, les frais de transport restant à la charge du Client.

7.3. Pour toute commande supérieure à 150 euros, les frais de livraison en France métropolitaine sont offerts.

7.4. Le transfert des risques s'effectue dès la remise des Produits au Client par le transporteur.

8. RETRAIT EN BOUTIQUE

Le service de retrait en boutique est offert quel que soit le montant de l'achat. La récupération votre commande en boutique pourra être effectuée dès réception du mail de confirmation, soit 48h après l'achat sur le site web, aux heures d'ouverture de la boutique.

Pour retirer un achat réglé en ligne, il vous faudra vous munir au moment du retrait, d'une pièce d'identité et de la commande imprimée. Pour les commandes avec Retrait en Boutique, il est possible de régler celle-ci en ligne ou en magasin en sélectionnant le mode de règlement correspondant.

Pour un règlement en boutique, seul le bon de commande sera demandé. Une autre personne peut retirer une commande en avec le mode de transport « Retrait en Boutique » si les coordonnées de la personne effectuant le retrait figurent dans le commentaire sur le bon de commande. Elle devra fournir le bon de commande ainsi que sa pièce d'identité à l'accueil au moment du retrait en magasin. Pour les achats effectués en ligne le colis peut-être récupéré sous un délai de 7 jours partir de la réception du mail de confirmation. Les retraits en boutiques se font à l'adresse de notre boutique physique d'Arzacq (Route de Samadet – 64410 Arzacq)

9. RECEPTION - RESERVES

9.1. Le Client doit vérifier les Produits à la livraison, ce contrôle devant notamment porter sur la qualité, les quantités, les pertes ou avaries, les références des Produits et leur conformité à la Commande. Les Produits livrés conformément à la Commande le sont à titre définitif et ne peuvent être ni repris ni échangés. Il appartient au Client, au moment de la réception du Produit, de faire toutes les contestations et réserves au transporteur sur le bon de livraison. Ne sont pas recevables des réserves incomplètes, non-significatives, ni claires. Ainsi les mentions « sous réserve de déballage » ou « sous réserve de casse » n'ont aucune valeur juridique.

9.2. Le Client doit vérifier la conformité du ou des Produits livrés avant de signer tout document de livraison. En cas de constat d'anomalie, le Client indiquera ses réserves (défauts constatés) et notamment, les références de lot des Produits livrés, directement sur le document de livraison, suivies de sa signature. Il est conseillé au Client de prendre des photographies des Produits non-conformes afin de justifier des défauts, de l'heure et de la date. En cas de constat d'anomalie sérieuse (emballages déchirés, ouverts, produits manquants, endommagés...), le Client refusera le colis et précisera sur le document de livraison les motifs de son refus. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le Client, ou toute personne habilitée à recevoir le colis en son nom, a signé le document de livraison. Le Client doit laisser à LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE toute facilité pour procéder à la constatation de ces anomalies et pour y porter remède. Il s'abstient d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin. Seuls les Produits renvoyés dans leur emballage d'origine non détérioré seront acceptés et pourront faire l'objet d'un retour. Les frais et risques de retour sont à la charge du Client. La réception de la Commande et son acceptation, sans réserve, par le Client, emporte la reconnaissance, par le Client, de la conformité du ou des Produits composant sa Commande et emporte renonciation à toute contestation ultérieure. En cas de non-conformité du ou des Produits livrés, dûment constatée par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE dans les conditions prévues aux présentes, la seule responsabilité de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE est strictement limitée, à son choix, au remplacement des Produits non-conformes, à l'établissement d'un avoir ou au remboursement du Client ; à l'exclusion de tout dommage indirect, perte financière ou commerciale, préjudice matériel ou moral, indemnité ou dommages-intérêts, à quelque titre que ce soit.

9.3. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE s'engage à rembourser ou à échanger le ou les Produits qui ne seraient pas conformes à la Commande du Client. Pour ce faire, le Client adressera par écrit dans les 10 jours de la livraison du ou des Produits, toute réclamation relative à la non-conformité d'un Produit par rapport à sa Commande et spécifiera à cette occasion son choix entre le remboursement ou l'échange. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Dans tous les cas visés au présent article, le retour du ou des Produits ne pourra être accepté que pour les Produits complets, dans leur état d'origine (emballage d'origine, notice, accessoires...). Dans ces mêmes cas, les frais de retour seront remboursés par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE. L'échange ou le remboursement, sous réserve que les modalités précitées du présent article aient bien été respectées par le Client, aura lieu dans les 14 jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception du Client. Toutefois, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE peut procéder différemment du choix du Client, si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné compte-tenu de la valeur du Produit, de l'importance du défaut ou des conditions de réassort, et choisir l'autre modalité de garantie, non-choisie par le Client, conformément aux dispositions de l'article L.217-9 du Code de la consommation.

9.4. Par exception à ce qui précède, concernant les produits frais et plus précisément les denrées alimentaires à date limite d'utilisation optimale (DLUO) ou à date limite de consommation (DLC) et, conformément aux hypothèses visées à l'article L.121-21-8.4° du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L.121-21 du Code de la Consommation. Les commandes présentant des denrées alimentaires à date limite d'utilisation optimale (DLUO) et/ou des denrées alimentaires périssables à date limite de consommation (DLC) ne sont donc pas sujettes au droit de rétraction légale et ne pourront ainsi faire l'objet d'une demande de retour pour échange ou remboursement.

Ainsi, l'acheteur ne pourra pas exercer de droit de rétractation pour :

- les produits qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; à l'instar de l'ensemble des produits frais.
- les produits qui ont été descellés par l'acheteur après la livraison et les Produits qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

10. RESERVE DE PROPRIETE

LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE EST PROPRIETAIRE DES PRODUITS LIVRES AU CLIENT JUSQU'AU PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX Y AFFERANT. En conséquence, le Client s'engage, jusqu'à complet paiement du prix, à peine de revendication immédiate ou de suspension de la livraison par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE, à ne pas transformer ni incorporer lesdits Produits, ni à les revendre ou les mettre en gage et à apporter à la conservation des Produits tous les soins nécessaires, et ce, dès leur mise à disposition. A défaut de paiement à l'échéance, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE se réserve par ailleurs, le droit de revendiquer les Produits livrés objets des factures impayées, ces derniers étant expressément soumis à la présente clause de réserve de propriété.

11. CONSERVATION – STOCKAGE - CONSEILS

Les Produits sont livrés franco d'emballage. Compte-tenu des caractéristiques des Produits, il est de la responsabilité du Client de veiller à ce qu'ils soient conservés ou stockés dans des conditions optimales de températures, à l'abri du soleil et de toute source de chaleur ou de froid, et des changements brutaux de température. Les conditions de conservation et de stockage de chaque Produit sont communiquées avec le Produit. Le Client est ainsi seul responsable des conditions de stockage et d'usage des Produits. Tout reconditionnement des Produits entraîne l'annulation de toute garantie.

12. LIMITATION DE GARANTIE ET DE RESPONSABILITE

12.1. Défaut de conformité et vices cachés

Conformément aux dispositions légales en vigueur (Code de la Consommation et Code Civil), les produits fournis par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE bénéficient de la garantie légale de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés.

Garantie légale de conformité (articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation)

Article L217-4 Code de la consommation

«Le vendeur livre 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 L217-5 Code de la consommation

«Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

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

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

Article L217-7 Code de la consommation

«Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. »

Article L217-8 Code de la consommation

«L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis. »

Article L217-9 Code consommation

«En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »

Article L217-10 Code de la consommation

«Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.»

Article L.217-11 du Code de la consommation

«L'application des dispositions des articles L. 217-9 et L. 217-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts. »

Article L217-12 Code de la consommation

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

Garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil)

Article 1641 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 1644 Code civil

«Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.»

Article 1645 Code civil

« Si le vendeur connaissait les vices de la chose, il est tenu, outre la restitution du prix qu'il en a reçu, de tous les dommages et intérêts envers l'acheteur. »

Article 1646 Code civil

« Si le vendeur ignorait les vices de la chose, il ne sera tenu qu'à la restitution du prix, et à rembourser à l'acquéreur les frais occasionnés par la vente. »

Article 1648 alinéa 1er 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.»

1/ Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien. Pour les biens d'occasion, cette garantie légale peut être mise en œuvre dans ce délai de 24 mois, dans les conditions suivantes : si ce défaut de conformité est repéré dans un délai de 6 mois après la livraison, le consommateur est dispensé de rapporter la preuve dudit défaut. Passé ce délai, il devra prouver que ce défaut existait avant la vente. La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

2/ Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans ce cas, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil, et doit agir dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

En cas de réclamation, vous pouvez nous contacter par :

E-mail : boutique@jambon-de-bayonne.com

Téléphone : 05 59 04 49 93

Courrier : LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE Abiopole, route de Samadet 64410 ARZACQ-ARRAZIGUET

Nous vous remercions de mentionner votre référence client et/ou la référence de votre commande lors de tout contact avec notre service clientèle.

12.2. Les informations transmises par le Client lors de la Commande engagent celui-ci. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire (notamment nom, prénom, numéro et nom de rue, code postal, nom de ville, numéro de téléphone ou adresse mail), LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE ne saurait être responsable du non-acheminement des Produits si le transporteur est dans l'impossibilité de livrer.

12.3. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE ne saurait être tenue responsable des défauts du Produit dus à une péremption, une usure normale, une utilisation anormale du Produit, à un défaut de stockage, de conservation, d'utilisation ou d'entretien du Produit ou à des causes extérieures (foudre, dégâts des eaux, etc.).

13. PROGRAMME DE FIDELITE

La Maison du Jambon de Bayonne vous propose un programme de fidélité sur son site internet www.maison-du-jambon-de-bayonne.fr. Les modalités sont les suivantes : 1€ dépensé = 1 point cumulé ; à l'utilisation, 10 points = 1€ de remise sur le montant total de votre panier ; pour utiliser vos points, un minimum de 100 points cumulés est demandé, un maximum de 1000 points est aussi fixé; vos points sont valables un an.

14. INFORMATIONS LEGALES – INFORMATIQUE ET LIBERTES - COOKIES

14.1. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE est soucieuse du respect des dispositions légales et réglementaires en matière de vie privée et de protection des informations personnelles. Ces informations minimales collectées dans le cadre de la passation de Commande (bon de commande, e-mail, téléphone, fax, etc.) sont utilisées par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE afin d'assurer le bon traitement de la Commande et son suivi ainsi que pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de Produits, notamment par l'envoi de lettres d'informations ou du catalogue LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE ou dans le cadre de la personnalisation des offres. L'ensemble des informations concernant le Client ne sont destinées qu'aux services compétents de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE. Lesdites données sont conservées par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE pour une durée de 24 mois à compter de la dernière Commande, durée raisonnable au regard de la finalité indiquée ci-avant. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE s'engage à conserver la confidentialité la plus stricte quant aux données personnelles qui lui sont communiquées par le Client ou les personnes physiques agissant pour son compte. Ces données sont conservées dans des conditions sécurisées, selon les moyens actuels de la technique, dans le respect de la réglementation en vigueur.

14.2. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée, et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, toute personne physique dispose, à tout moment, d'un droit d'accès aux données à caractère personnel la concernant ainsi que, dans les conditions prévues par la réglementation, d'un droit d'en demander la rectification ou l'effacement, d'un droit d'opposition pour motifs légitimes et de limitation de leur traitement, d'en demander la portabilité et de définir des directives relatives à leur sort après son décès. Ces droits peuvent être exercés auprès de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE de la façon suivante :

Par téléphone au 05 59 04 49 93

Par email à l'adresse suivante : boutique@jambon-de-bayonne.com

Par écrit à l'adresse suivante : LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE Abiopole, route de Samadet 64410 ARZACQ-ARRAZIGUET

14.3. Si le Client estime, après avoir contacté LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE, que ses droits ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la CNIL en ligne ou par voie postale.

14.4. Cookies. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE peut collecter des informations de manière automatique par l'utilisation de « cookies » (ou témoins de connexion) qui permettent notamment de suivre la navigation des Clients sur le Site, d'identifier les sections du Site les plus fréquentées, les destinations des visiteurs et la durée de leurs visites. Un cookie ne permet pas à LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE d'identifier le Client. En revanche, il enregistre des informations relatives à la navigation de l'ordinateur du Client sur le Site afin d'établir les paramètres de la session durant sa connexion. Ces cookies permettent au Site de traiter les demandes du Client et d'assurer le bon fonctionnement du Site. Le Site utilise notamment les cookies pour mémoriser les coordonnées du Client lors de son identification afin que le Client n'ait plus à les fournir par la suite (cette mémorisation est optionnelle et le Client reste libre de modifier ses coordonnées ultérieurement). A noter également que les cookies s'avèrent précieux pour personnaliser les interactions des utilisateurs du Site et leur offrir une commodité accrue à chaque fois qu'ils veulent s'y connecter. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE collecte automatiquement certaines informations non nominatives qu'elle stocke dans des fichiers journaux – adresse IP, type de navigateur utilisé, fournisseur d'accès, pages d'origine et de destination, système d'exploitation, date/heure et séquence de navigation. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE se sert de ces informations non-nominatives pour analyser les tendances, administrer le Site, assurer un suivi des opérations des utilisateurs à travers le Site et obtenir des informations à caractère démographique sur sa base d'utilisateurs dans sa globalité. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE s'interdit d'exploiter les informations ainsi recueillies pour démarcher directement l'utilisateur. Le Client a toujours la possibilité de désactiver ou d'empêcher le placement de ces cookies ou d'être informé de leur création en configurant son navigateur. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE invite le Client à consulter la rubrique « aide » de son navigateur Internet pour en savoir plus sur la façon de paramétrer ces fonctions.

15. SIGNATURE – PREUVES – CONSERVATION ET ARCHIVAGES DES TRANSACTIONS

15.1. Dans tous les cas, la validation finale de la Commande vaudra preuve de l'intégralité de ladite Commande et vaudra exigibilité des sommes engagées par la saisie des articles figurant sur le bon de commande.

15.2. Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le Site. Toutefois, en cas d'utilisation frauduleuse de ses coordonnées de paiement, le Client est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter le service client de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE en appelant le 05 59 04 49 93.

15.3. Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre les parties.

15.4. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément aux articles 1379 et suivants du Code civil.

16. DUREE - DISPOSITIONS DIVERSES

16.1. Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée de mise en ligne des Produits offerts par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE puis pour la durée des garanties prévues aux présentes.

16.2. Le défaut d'exercice, l'exercice partiel ou le retard apporté dans l'exercice des droits prévus par les CGV et les conditions particulières en relevant, ne constitue en aucun cas une renonciation à l'exercice de ces droits, ni une renonciation à aucun autre droit. Toute renonciation ou modification des CGV et des conditions particulières en relevant, ne sera effective que si elle est prévue dans un document écrit. Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV ou des conditions particulières en relevant, est réputée nulle, elle sera réputée non-écrite mais les autres dispositions garderont leur force et leur portée, à moins que les Parties considèrent de bonne foi cette disposition comme essentielle.

17. DROIT APPLICABLE ET DIFFERENDS

17.1. Les CGV et les présentes conditions particulières sont soumises à la loi française.

17.2. Médiation de la consommation. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE communique au Client les coordonnées d'un médiateur de la consommation : Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance), 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <https://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite du Client vis-à-vis de LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, se rendre à l'adresse suivante <https://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>. »

17.3. Toute contestation qui pourrait s'élever entre les parties, relative à l'interprétation et/ou à l'exécution et/ou à la cessation du contrat, et qui n'aurait pas trouvé de solution dans le cadre de la médiation visée ci-dessus, sera soumise au tribunal compétent. Le Tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu de livraison effective du Produit.

DROIT DE RETRACTATION

Principe. Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter, au plus tôt, du lendemain du jour de la conclusion de la Commande ou, au plus tard, du lendemain du jour de réception des Produits ; pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver ou justifier sa décision, ni à supporter d'autres coûts à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge. Dans le cas d'une Commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai de 14 (quatorze) jours court à compter de la réception du dernier Produit. Si le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Modalités. Pour exercer son droit de rétractation, le Client informe LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE de sa décision de se rétracter soit en adressant le formulaire type de rétractation en annexe des présentes, soit en adressant toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, accompagné d'un RIB, et ce avant l'expiration du délai de 14 (quatorze) jour susmentionné. Toute demande de rétractation effectuée par le Client en dehors du délai de 14 (quatorze) jours courant à compter de la réception du ou des Produits ne sera pas étudiée, conformément aux dispositions de l'article L.221-18 du Code de la consommation. Le Client adresse sa déclaration de rétractation à LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE, par courrier postal à l'adresse suivante : LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE Abiopole, route de Samadet 64410 ARZACQ-ARRAZIGUET; par email à l'adresse suivante : boutique@jambon-de-bayonne.com. Le simple renvoi du Produit, sans déclaration de rétractation, ou le refus de prendre livraison ne suffisent pas à exprimer la volonté du Client de se rétracter.

Exceptions. Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé: pour les Produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ; pour les Produits détériorés ou périmés, pour les Produits qui ont été ouverts par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, pour les Produits qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

Modalités de retour des Produits. Le Client dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de sa déclaration de rétractation pour retourner son Produit à LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE, les frais de retour étant à la charge du Client qui doit renvoyer à LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE le Produit neuf, intact et complet, dans son emballage d'origine, accompagné de tous les accessoires, manuels, composants, éventuels, à l'adresse suivante : LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE Abiopole, route de Samadet 64410 ARZACQ-ARRAZIGUET. Le Client accompagne cet envoi d'un courrier où figure son numéro de Commande, son numéro de facture, ses nom et prénom et la date de son achat. Le retour des Produits est sous la responsabilité du Client. Il est donc conseillé d'effectuer le retour par colis suivi et assuré. L'attention du Client est appelée sur le fait que tout colis non-reçu par LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE relève de la seule responsabilité du Client.

Remboursement. LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE s'engage à rembourser le Client dans les meilleurs délais et au plus tard, au jour où LA MAISON DU JAMBON DE BAYONNE aura effectivement récupéré les Produits. Ce remboursement s'effectue via le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la Commande.

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande.)

À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.