

Conditions générales de vente

1. Préambule

Les conditions générales suivantes ("**CGV**") de la société Refill Distribution ("**La Tournée**", "**nous**", "**notre/nos**") dont le siège social est à Paris, régissent l'utilisation du site Internet www.la-tournee.co ("**Site Internet**") sont applicables à tous les contrats entre nous, d'une part, et vous ("**Client**", "**vous**", "**votre/vos**"), d'autre part.

L'éditeur du site www.la-tournee.co est la société Refill Distribution, SAS au capital de 5 202,56 euros, dont le siège social est au 24 rue de Clichy 75009 Paris, inscrite au R.C.S. Paris sous le numéro 904 739 661.

Le Site Internet propose plusieurs services :

- Commande en ligne de produits liquides longue conservation (sodas, jus, eaux,...), de produits liquides frais (lait) et de produits alcoolisés (bières, vins, cidres), vendus dans des contenants consignés.
- Commande en ligne de produits alimentaires (épicerie, fruits et légumes, crème fraîche...), vendus pour la plupart dans des contenants consignés.
- Restitution de la valeur des consignes (payée au moment de la commande) sous forme de crédit ("**tirelire**") sur le compte client La Tournée concerné ; ce crédit se déduira automatiquement des prochaines commandes passées sur le site www.la-tournee.co

2. Objet

Les conditions générales de vente (CGV) décrites ci-dessous visent à préciser les relations contractuelles entre Refill Distribution et le Client, en conformité avec la réglementation de la vente à distance.

3. Acceptation des conditions de vente

Les CGV seront valables tant qu'elles seront en ligne et pourront évoluer par décision de Refill Distribution, sans en informer préalablement le Client. Toutes les versions des CGV seront archivées par Refill Distribution afin qu'en cas de litige, Refill Distribution et le Client puissent se reporter aux CGV en vigueur lorsque la commande fut enregistrée.

En acceptant ces conditions générales de vente avant toute commande, le Client s'engage notamment à :

- Effectuer ses achats pour des besoins strictement personnels ou internes et sans aucune finalité de revente à des fins commerciales,
- Être en capacité juridique de contracter.

Il est entendu que vous pouvez passer commande sur le Site Internet en tant que personne physique pour vos propres besoins personnels ou pour le compte d'une personne morale pour ses besoins propres internes. Il est strictement interdit pour tout Client de procéder à une activité de revente à des tiers, par quelque moyen que ce soit, des produits commandés sur le Site Internet.

Nous nous réservons la faculté de procéder à tout contrôle (dont notamment contrôle du volume des commandes et/ou du lieu de livraison) afin de vérifier que vous vous conformez aux CGV. En cas de manquement, nous pouvons de plein droit résilier les CGV, résilier toute commande en cours et/ou supprimer votre compte Client.

4. Produits Informations et photographies

Grâce aux fiches produit consultables sur le site, le client peut connaître les principales caractéristiques de chaque produit, communiquées par son fournisseur. La photographie du produit n'est pas contractuelle et fournit au client un simple aperçu du produit qu'il recevra.

5. Commande, prix et paiement

Pour effectuer une commande, le client devra :

1. Se rendre sur www.la-tournee.co
2. Saisir son code postal pour vérifier si son adresse se situe bien dans notre zone de livraison.

3. Après avoir cliqué sur le catalogue disponible (ou de son choix), constituer son panier en sélectionnant les produits qu'il souhaite avoir et en précisant dans quelle quantité. Au cours de sa sélection, le client verra le prix par unité de chaque produit et le prix correspondant à la quantité qu'il choisira. Avant de valider son panier, il aura la possibilité de modifier ses choix (types de produits sélectionnés et quantités). Les contenants consignés sont facturés à la commande, dans le panier. Leur valeur sera ensuite créditée sur votre tirelire, si et seulement si les contenants remis à Refill Distribution sont en bon état. Refill Distribution se réserve le droit de refuser la récupération de bouteilles consignées.
4. Une fois ces choix finalisés, sélectionner un créneau de livraison parmi ceux disponibles puis découvrir le total à payer, après déduction éventuelle de "crédit avoir" et de "crédit consigne".
5. Accepter les CGV pour valider son panier à chaque commande
6. Créer un compte s'il s'agit de sa première commande ou qu'il ne s'est pas déjà inscrit, en renseignant les informations exactes nécessaires à son identification et à ses futurs échanges avec Refill Distribution (nom, prénom, téléphone, adresse de courrier électronique, adresse postale et mot de passe). Toute usurpation d'identité ou fausse identité pourra amener à la clôture du compte et pourra donner lieu à des poursuites. Toute inscription multiple, utilisation du compte par plusieurs personnes ou autres actions frauduleuses pourront entraîner la résiliation de l'inscription. Quant au mot de passe choisi par le client lors de la création de son compte, il doit être personnel et utilisé uniquement par lui, toute divulgation à des tiers étant interdite.
7. Dès validation de cette page récapitulant le contenu du panier et les choix de livraison/retrait, le client finalisera sa commande en réglant la somme due à Refill Distribution par carte bancaire sur la plateforme de paiement sécurisée Stripe. La commande est ainsi finalisée à l'instant même où elle est réglée. Pour confirmer l'enregistrement de sa commande, le client reçoit de la part de contact@la-tournee.co un e-mail récapitulatif de sa commande et de confirmation de la commande avec les produits sélectionnés, leur quantité, les prix (ttc + consigne) ainsi que les détails sur la livraison (adresse dans tous les cas et créneau pour la livraison à domicile). Le client sera facturé suivant les prix en vigueur au moment de la validation de sa commande, finalisée par l'acceptation de son paiement. Les commandes sont donc réglées comptant le jour de leur finalisation par le client, ce qui déclenche leur préparation par Refill Distribution avant livraison. Refill Distribution se réserve le droit de refuser une commande à un client ayant un passif pour des commandes effectuées sur le site et associées à : des arriérés de paiement, des fraudes ou tentatives de fraudes, ou encore des difficultés répétées lors de la livraison.

6. La livraison à domicile

Délais :

- Suivant le créneau choisi par le client, la commande sera remise en livraison à domicile au plus tôt le jour même de son enregistrement, effectif une fois le paiement validé. La commande est préparée le jour même afin que les produits soient les plus frais possibles.
- Le jour de la livraison, le client reçoit un SMS l'avertissant du départ de son livreur de notre entrepôt. Le client reçoit également un SMS lui indiquant que la livraison est imminente, lors du départ du livreur de l'adresse précédente.
- Les horaires de livraison annoncés par Refill Distribution sont valables dans des conditions normales de service mais pourraient être perturbés par des accidents routiers, incidents climatiques ou manifestations imposant des déviations : Refill Distribution ne dédommagera pas ses clients en cas de retards causés par ces événements.
- Si le client souhaite modifier ce créneau de livraison à domicile, il peut le faire directement sur son espace compte sur le site avant 10h le jour de sa livraison.

Qualité des informations et changements de créneau :

- Les informations renseignées par le client pour la livraison à domicile (adresse, digicode, étage, nom sur l'interphone, numéro de téléphone...) sont essentielles pour permettre à Refill Distribution et ses livreurs de respecter les délais annoncés. En cas d'erreur sur ces informations, le client assumera l'entière responsabilité d'une commande non livrée et ne pourra réclamer de remboursement.
- Pour les livraisons à domicile, le client est livré à l'adresse qu'il aura définie lors de sa commande.
- Si le livreur ne trouve personne lorsqu'il passe, il appellera le client au numéro indiqué et lui demandera où déposer la commande en son absence. Si le client souhaite être livré sur son pas-de-porte, palier ou chez un voisin, le livreur le fera mais Refill Distribution ne saurait être tenue responsable si un vol se produit, ou si aucun voisin n'accepte de réceptionner ou rendre la commande au client. Aucun remboursement ne sera envisageable dans ces conditions. Si la commande n'a pas été déposée, Refill Distribution se réserve également le droit de facturer au client les frais de retour de la commande au centre de préparation et la livraison pourra être reprogrammée sous 5 jours ouvrés grâce à un échange mail entre Refill Distribution et le client.

7. Commande endommagée ou incomplète

Si la commande reçue est endommagée ou incomplète (contenants ou conditionnements détériorés, produits manquants ou abîmés), le client devra le signaler au livreur au moment de la livraison à domicile ou par mail : contact@la-tournee.co dans les 48h suivant la livraison afin de pouvoir entamer une procédure de dédommagement sur les produits concernés par la réclamation. Des précisions et photos pourront être demandées au client par Refill Distribution pour vérifier et consolider la réclamation faite. Si la réclamation est bien jugée recevable, Refill Distribution prendra à sa charge le renvoi des éléments endommagés ou organisera leur remboursement suivant les préférences du client.

8. Codes promotionnels

1. Parrainage

Une fois la première commande passée, le client ("**Parrain**") reçoit par e-mail un code de parrainage qu'il peut partager à son entourage ("**Filleuls**"). Ce code de parrainage est aussi visible depuis l'espace "Compte".

Les crédits obtenus grâce au parrainage, tels que décrits ci-après, ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement au Client.

Avantages :

- *Filleul* : Le filleul peut ajouter le code de parrainage au passage de sa première commande. Ce code lui permettra de profiter de 20€ (vingt euros) de réduction dès 30€ (trente euros) d'achats.
- *Parrain* : Lorsqu'un filleul passe une commande avec un code de parrainage, la tirelire du parrain est automatiquement créditée de 20€ (vingt euros)

Les codes de parrainages ne sont pas utilisables pour un même foyer. Ainsi, un client ne peut pas parrainer une personne du même foyer. Toute violation de ces règles entrainera un blocage du compte.

2. Autres

La Tournée peut, à sa seule discrétion et sur une base volontaire, mener des campagnes de marketing et de promotion qui comprennent des codes promotionnels, des bons d'achat, des réductions et d'autres offres promotionnelles à utiliser via le site internet.

Les conditions applicables à l'utilisation des Coupons (par exemple, la durée de validité, les quantités minimales de commande et les produits pour lesquels un Coupon est ou n'est pas valable) sont communiquées au Client au plus tard à leur réception. La combinaison de plusieurs codes promotionnels et autres réductions n'est pas autorisée.

La Tournée se réserve le droit d'annuler des codes promotionnels, d'en suspendre la validité ou d'en refuser l'utilisation, de manière générale et sans préavis. La Tournée pourra également restreindre l'accès au site internet pour les clients ne respectant pas les conditions d'application.

9. Droit de rétractation et remboursement

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de la date de réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de frais à l'exception des frais de retour. Lorsque la commande porte sur plusieurs produits livrés séparément, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier produit de la commande. Le Client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé, notamment, ni pour des produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ni pour les produits qui ont été descellés par le Client après la livraison et ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Le Client doit notifier Refill Distribution de son intention de lui retourner tout ou partie des produits de sa commande, soit en complétant et en adressant le formulaire de rétractation annexé au présentes avant l'expiration du délai de rétractation, soit par toute déclaration exprimant clairement sa volonté de se rétracter et comportant la référence à la commande et aux produits à retourner. Le Client renvoie ou restitue, à ses frais, le ou les produits à Refill Distribution sans retard excessif et, au plus tard, dans les 14 jours suivant la notification de sa décision de retourner les produits. Une copie de la facture d'achat correspondante doit être renvoyée avec les produits. Lorsque le Client a valablement exercé son droit de rétractation, Refill Distribution procède au remboursement de la valeur des produits retournés (y compris le prix de la consigne) dans les quatorze jours à compter de la première des deux dates suivantes : la récupération par Refill Distribution des produits retournés ou la preuve d'expédition du bien par le Client. Le Client demeure responsable en cas de dépréciation des produits retournés à Refill Distribution résultant de manipulations au-delà de ce qui est nécessaire pour apprécier la nature, les caractéristiques ou le bon fonctionnement des produits.

10. Consigne

Les contenants Refill Distribution étant consignés, les clients pourront à chaque livraison remettre leurs bouteilles vides au livreur, Refill Distribution les fera toujours nettoyer avant réutilisation. Les contenants consignés remis devront impérativement ne pas être endommagés (ex : ébréchés, fissurés, cassés, tâchés par du marqueur...), et être restitués dans une caisse en plastique ou un sac de livraison. À la récupération, le client sera alors crédité de la valeur des contenants consignés sur sa tirelire (calculée en fonction de sa valeur payée initialement) et pourra utiliser cette somme pour acheter des produits et/ou nouveaux contenants consignés Refill Distribution. En effet, ce “crédit consigne”, affiché dans la page précisant le total à payer, sera automatiquement déduit de la somme due par le client pour sa prochaine commande Refill Distribution. Aussi, si son crédit consigne est supérieur à la somme à payer, le client pourra l'utiliser sur plusieurs commandes.

11. Responsabilité

Refill Distribution est déchargée de toute responsabilité si ses services sont dégradés pour des raisons indépendantes de sa volonté telles que rupture de stock, incident climatique, accident ou panne, erreur de saisie du client. Refill Distribution ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects, notamment informatique ou matériel, qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits.

12. Droit applicable et litige

La loi française régit le présent contrat qui est rédigé en français. Pour toute difficulté/réclamation liée à une commande Refill Distribution, il est conseillé au client de s'adresser à Refill Distribution (contact@la-tournee.co) afin de trouver une solution amiable. À défaut d'un règlement à l'amiable, les tribunaux français ont la compétence exclusive pour régler les litiges relatifs aux commandes effectuées sur le site.

13. Données à caractère personnel

Les informations sur le client (nom, prénom, adresse, téléphone...), demandées par Refill

Distribution lors d'une commande sur le site, sont nécessaires à la bonne exécution de ses services et sont considérées comme confidentielles. Ces données pourront seulement être utilisées :

- Au sein de l'équipe Refill Distribution et avec ses prestataires pour assurer le bon déroulement de la préparation et livraison des commandes,
- Pour informer le client des offres commerciales et actualités Refill Distribution, sachant que le Client peut se désinscrire de ces e-mails à tout moment en cliquant sur le lien prévu en bas à cet effet.
- Pour améliorer le site au regard des comportements de ses utilisateurs.
- Pour calculer des statistiques commerciales, mener des études de marché.
- Pour développer des fichiers de prospection et tests de nouvelles offres.

Pour respecter nos obligations légales et réglementaires. Le client peut exercer son droit d'accès, de rectification ou de suppression de ses données fournies à Refill Distribution ou s'opposer à ce que ces données soient utilisées pour des communications commerciales, conformément à la loi modifiée 78-17 du 6 janvier 1978 relative à « l'informatique, aux fichiers et aux libertés » en faisant la demande par courrier (Refill Distribution – 24 rue de Clichy 75009 Paris) ou par e-mail à contact@latournee.co. Sans demande spécifique du client pour les effacer avant, ses données seront conservées pendant une durée maximale de cinq ans à compter de la dernière transaction effectuée sur le site ou de la dernière mise à jour de son compte client. En l'absence de nouvelle transaction ou mise à jour de son compte client durant le délai de cinq ans, les données le concernant seront effacées automatiquement.

14. Opposition au démarchage téléphonique (Bloctel)

Refill Distribution recueille les coordonnées téléphoniques du Client afin de l'informer sur la livraison de sa commande ainsi que pour lui proposer des offres promotionnelles.

Le Client dispose de la faculté de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel) accessible depuis le lien suivant : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

15. Propriété intellectuelle

Refill Distribution conserve la propriété intellectuelle exclusive de son site. Ils sont protégés par le droit d'auteur et des marques. Toute reproduction, copie, exploitation, diffusion ou utilisation complète ou partielle des éléments logiciels ou visuels du site est interdite, sauf autorisation préalable écrite de Refill Distribution. Toute personne ne respectant pas cette propriété s'expose à des poursuites.

Annexe – Formulaire de rétractation

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de :

Refill Distribution

24 Rue de Clichy, 75009 Paris

bonjour@la-tournee.co

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Détails du produit :

- Nom du produit : _____
- Commandé le : _____
- Reçu le : _____

Informations sur le consommateur :

- Nom du consommateur : _____
- Adresse du consommateur : _____

Date :

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