

Conditions Générales de Vente de la Boutique en ligne

www envoi-boutique.org

➤ Version v2.0 en vigueur au 20 avril 2022

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues par la société ENVOI-OPS (ENVOI-OPS, Société par Actions Simplifiées au capital de 80.000 € dont le siège social est situé 3 avenue Jean Mermoz – 31770 Colomiers, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 523835684 et ci-après le « Vendeur » ou « ENVOI-OPS ») auprès de consommateurs et d'acheteurs, personnes morales n'agissant pas à des fins professionnelles (ci-après le(s) « Client(s) Consommateur(s) ») et de clients professionnels (ci-après le(s) « Client(s) Professionnel(s) ») (les Clients Consommateurs et les Clients Professionnels sont désignés sans distinction comme les « Clients », lorsque leurs droits et obligations sont identiques) désirant acquérir les produits proposés à la vente par ENVOI-OPS (ci-après le(s) « Produit(s) ») sur le site Internet www.envoi-boutique.org (ci-après le « Site »).

Pour les Clients Professionnels, les CGV prévalent sur tout autre document, notamment leurs conditions générales d'achat le cas échéant.

Pour toute commande passée par un Professionnel dont le montant est supérieur à cinq (5) Produits, ENVOI-OPS se réserve le droit de déroger à certaines clauses des CGV, en fonction des négociations menées avec le Client Professionnel, par l'établissement de conditions de vente particulières.

Il est attiré à l'attention du Client Professionnel que toute personne, physique ou morale, effectuant un achat sur le Site à des fins professionnelles, ne peut bénéficier des mesures de protection prévues par le Code de la consommation.

La boutique physique d'ENVOI-OPS est localisée au 3 avenue Jean Mermoz 31170 Colomiers (ci-après la « Boutique »).

Article 1 - Préambule

1.1 Application des CGV

Les CGV définissent les modalités des ventes en ligne conclues entre le Vendeur et tout Client effectuant un achat sur le Site.

Elles sont rédigées en français dans leur version originale qui seule fait foi et prévaut sur toute autre version.

Les CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles sont accessibles par le Client sur le Site à tout moment et elles sont systématiquement soumises au Client avant toute commande et au moment de l'enregistrement de la commande.

Lors de l'ouverture d'un Compte Client (tel que ce terme est défini à l'article 4.1), le fait de cliquer sur le bouton « *J'accepte les conditions générales de vente* » manifeste l'accord du Client à l'application des CGV.

Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV avant de passer commande des Produits.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces CGV.

Le Client a la possibilité d'imprimer les CGV ou de les enregistrer numériquement.

Une version imprimée des CGV ainsi que toute information adressée par voie électronique seront admises dans toute procédure judiciaire concernant l'application des présentes CGV de la même manière et dans les mêmes conditions que n'importe quel autre document écrit et conservé en format papier.

Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des CGV serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice, les autres dispositions continueront à s'appliquer.

1.2 Modification des CGV

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les CGV.

En conséquence, le Vendeur invite le Client à consulter les Conditions Générales de Vente avant toute nouvelle commande.

Les CGV applicables à l'achat du Client sont celles en vigueur sur le Site le jour de date de la commande.

Article 2 - Personnes pouvant passer commande sur le Site

Toute personne physique passant commande sur le Site doit être majeure ou émancipée.

Toute personne physique agissant pour des besoins personnels, à l'exclusion de tout achat effectué pour son activité professionnelle (c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole), est un Client Consommateur.

Toute personne morale agissant à des fins non-professionnelles est également un Client Consommateur.

Toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles est un Client Professionnel.

Le Client atteste avoir la pleine capacité juridique à passer commande sur le Site et à accepter les CGV.

Article 3 - Les produits

3.1 Offre de Produits

Les caractéristiques essentielles des Produits sont décrites sur le Site pour chaque Produit. Elles ont été présentées au Client préalablement à la commande, dans le cadre des informations précontractuelles qui lui ont été communiquées.

La liste et les caractéristiques des Produits proposés sur le Site sont susceptibles d'être modifiées et adaptées à tout moment notamment pour tenir compte de la disponibilité des Produits concernés.

Les Produits proposés sur le Site sont conformes à la législation française et aux normes applicables dans l'Union Européenne.

ENVOI-OPS met à disposition des Clients deux catégories de Produits :

- Les Produits reconditionnés au sens de l'article R.122-4 du Code de la consommation. À ce titre, chaque Produit a subi des tests portant sur toutes ses fonctionnalités pour s'assurer qu'il répond aux obligations légales de sécurité, et à l'usage auquel un Client Consommateur peut légitimement en attendre. De plus, chaque Produit se voit restituer ses fonctionnalités, et notamment via la suppression de l'intégralité des données enregistrées ou conservées en lien avec un précédent usage ou un précédent utilisateur,
- Les Produits d'occasion ont subi un formatage visant à supprimer l'intégralité des données enregistrées ou conservées en lien avec un précédent usage ou un précédent utilisateur. ENVOI-OPS n'a réalisé que les tests et modifications strictement nécessaires pour s'assurer que le Produit d'occasion répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage auquel un Client Consommateur peut légitimement attendre d'un Produit d'occasion.

ENVOI-OPS indique clairement sur le Site lorsque le Produit proposé à la vente est un Produit reconditionné ou un Produit d'occasion.

ENVOI-OPS utilise sur son Site différentes photographies représentant les Produits vendus. Cependant, le Produit livré peut ne pas correspondre en tout point au Produit figurant sur les photographies lors de la commande, ce qui s'explique notamment par la nature même du reconditionnement.

Les différences pouvant être constatées sont minimales et uniquement d'ordre esthétique, sans affecter les caractéristiques essentielles du Produit.

À cet effet, ENVOI-OPS met en place un système de grade permettant d'informer le Client de l'état esthétique du Produit reconditionné ou d'occasion visant à informer clairement le Consommateur à cet effet. La description de ce système de grade, qui est susceptible d'évoluer, se trouve à l'adresse suivante : <https://www.envoi-boutique.org/grades-reconditionnement-envoi-insertion-handicap>

Pour assurer la disponibilité des Produits vendus sur le Site à l'égard de sa clientèle, particulièrement lors d'offres promotionnelles, ENVOI-OPS se réserve le droit de refuser :

- Toute commande ayant une quantité de produit supérieure au stock disponible.
- Toute commande provenant d'un Client Consommateur jugée anormale (notamment en tenant compte du nombre de produits commandés).

3.2 Disponibilité des Produits

Les Produits sont disponibles aux prix et aux conditions proposées tant qu'ils sont visibles sur le Site, et dans la limite des stocks disponibles.

Dès la validation de sa commande, ENVOI-OPS confirme au Client la disponibilité des Produits commandés.

Dans l'hypothèse exceptionnelle où les informations relatives à la disponibilité des Produits seraient erronées, ENVOI-OPS s'engage à en informer le Client par courriel ou par téléphone, et à lui apporter toute précision complémentaire nécessaire au bon déroulement de sa commande.

Article 4 - Commande

4.1 Création d'un compte client

Toute commande de Produits sur le Site nécessite la création d'un compte sur le Site (le « Compte Client »).

Pour créer un Compte Client, le Client devra renseigner un identifiant (« login ») et un mot de passe.

4.2 Passation de la commande

Le Client effectue sa commande parmi les Produits proposés à la vente sur le Site.

Toute commande s'effectue uniquement via le Site et peut être modifiée à tout moment avant sa validation finale.

Il est précisé que toute commande effectuée sur le Site est une commande avec obligation de paiement.

Toute commande vaut acceptation de la description des Produits et des prix en vigueur au jour de la commande.

Pour passer une commande en ligne sur le Site, le Client doit :

- remplir son panier avec un ou plusieurs Produits ;
- créer un Compte Client si c'est sa première commande ou se connecter à son Compte Client s'il a déjà passé commande sur le Site ;
- renseigner l'adresse de facturation et/ou de livraison ;

- choisir le mode de livraison ou le retrait des Produits commandés en Boutique ;
- choisir le paiement en ligne ou le paiement en boutique.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes. Il est responsable de l'exhaustivité et de la conformité des informations (mode de livraison, adresse de livraison, coordonnées bancaires, contraintes de livraison...) validées lors de la commande.

À défaut, ENVOI-OPS ne pourra traiter la commande et la responsabilité d'ENVOI-OPS ne pourra être engagée.

Une fois sa commande préparée, le Client a la possibilité de vérifier les Produits commandés, le prix total et les conditions de sa commande.

Une fois qu'il a vérifié sa commande, le Client choisit son mode de paiement. Il peut, le cas échéant, modifier ou revenir sur sa commande avant de la valider définitivement.

La commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande. Cette action est assimilée à la signature manuscrite visée à l'article 1367 du code civil et à la conclusion d'un contrat sous forme électronique au sens des articles 1127-1 et 1127-2 du code civil français. À compter de cette action :

- le Client confirme sa commande et déclare accepter celle-ci, ainsi que les clauses des CGV qui lui sont applicables selon qu'il soit un Client Consommateur ou Professionnel, pleinement et sans réserve ;
- la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas prévus par les CGV ou lorsque la loi le permet.

Le Client a la possibilité d'imprimer le bon de commande correspondant à sa commande.

4.3 Confirmation de la commande

Dès l'enregistrement de sa commande par le Client, un accusé de réception détaillé de celle-ci lui est envoyé à l'adresse électronique qu'il aura préalablement fournie.

Cet accusé de réception précise le montant exact facturé, l'indication des Produits commandés et leur quantité, les modalités de livraison ou de retrait de la commande et renvoie aux CGV.

L'accusé de réception confirme que la commande du Client a été prise en compte par ENVOI-OPS et non que le Produit commandé est disponible.

Cet accusé de réception est envoyé automatiquement au Client et vaut acceptation de la commande par le Vendeur. Il valide la transaction sous réserve de la disponibilité du(des) Produit(s).

En consultant le Site, le Client peut consulter le statut actuel de sa commande dès sa validation. Il peut également faire la demande au service client d'ENVOI-OPS de toute information concernant ses commandes en cours ou passées de moins de 12 mois.

Le Client accepte que les systèmes d'enregistrement de la commande valent preuve de l'achat et de sa date. En conservant ce courrier électronique et/ou en l'imprimant, le Client détient une preuve de sa commande que le Vendeur lui recommande de conserver.

ENVOI-OPS s'engage à honorer les commandes en ligne uniquement dans la limite des stocks disponibles.

À défaut de disponibilité, ENVOI-OPS s'engage à en informer au plus vite le Client par courrier électronique ou par téléphone. Le Client a la faculté, en cas d'indisponibilité du Produit commandé, soit d'annuler, soit de modifier sa commande. En cas d'annulation pour indisponibilité, le Client sera remboursé dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception de sa demande d'annulation.

4.4 Traitement de la commande

Sauf dans le cas où le Client a choisi de retirer et de payer en boutique le Produit commandé, toute commande ne sera traitée par ENVOI-OPS qu'à réception du paiement complet et sous réserve de son encaissement.

En cas de refus par la banque du paiement effectué par le Client, la commande sera automatiquement annulée.

ENVOI-OPS se réserve le droit de ne pas donner suite à une commande réalisée dans des conditions suspectes, à caractère frauduleux ou abusif. Cela pourra par exemple s'appliquer dans le cas d'avaries de paiement répétées, tels que des incidents de paiement ou tentative de piratage de données bancaires.

Dans tous les cas, ENVOI-OPS conserve en toute hypothèse la propriété des Produits livrés jusqu'au paiement intégral du prix par le Client.

4.5 Annulation de la commande avant son retrait ou son expédition

ENVOI-OPS permet au Client d'annuler sa commande.

L'annulation ne peut intervenir qu'avant la confirmation de paiement par la banque du Client en cas de paiement en ligne, ou avant paiement en cas de retrait en Boutique.

L'annulation de commande peut être réalisée depuis l'historique de commande du compte Client si celle-ci intervient dans les conditions précisées ci-avant.

Après confirmation de paiement, dans le cas d'un paiement en ligne, ou après paiement en boutique, le Client ne pourra plus annuler sa commande. Le Client Consommateur pourra cependant faire valoir son droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article 5.1.

Article 5 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions légales, le délai de rétractation ne peut jouer qu'en faveur d'un Client Consommateur personne physique. En effet, le Client Consommateur qui serait une personne morale se voit exclu de l'application des dispositions du présent article.

Pour les besoins de cet article, il sera donc fait référence au Client Consommateur Personne Physique

5.1 Délai de rétractation

Le Client Consommateur Personne Physique, consommateur au sens du Code de la consommation, dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter du retrait du Produit ou de la livraison du Produit.

Si la commande du Client Consommateur Personne Physique porte sur plusieurs Produits livrés séparément ou sur un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée, le délai commence à réception du dernier bien ou lot, ou de la dernière pièce.

5.2 Modalités de rétractation

Pour se rétracter le Client Consommateur Personne Physique doit :

- récupérer, imprimer et compléter le formulaire de rétractation disponible en annexe des CGV
- l'envoyer à ENVOI-OPS par courrier électronique à l'adresse suivante : eboutique@envoi_ess.org ou lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Clients EBoutique ENVOI – 3 avenue Jean Mermoz - 31170 Colomiers.

Dans tous les cas, le document de rétractation doit comporter à minima les noms et prénoms du Client Consommateur Personne Physique, ainsi que son numéro de commande.

Le Client Consommateur Personne physique aura plusieurs possibilités pour retourner son produit :

- Il peut déposer gratuitement son produit dans la Boutique ENVOI-OPS. Le colis doit être ouvert pour vérification, et accompagné de sa facture d'achat.
- Il peut réexpédier son Produit à sa charge via le transporteur de son choix à l'adresse indiquée sur le bon de retour.

Il est précisé au Client Consommateur Personne Physique que les frais de retour des Produits en cas de rétractation sont à sa charge exclusive.

Dans le cas où les Produits ont été retirés en Boutique, les frais de retour sont à la charge du Client Consommateur Personne Physique.

Dans le cas où les Produits ont été livrés par le transporteur, le Client Consommateur Personne Physique utilisera l'étiquette retour prévue à cet effet.

Le coût de renvoi du Produit est le coût de la livraison initiale en vertu du mode de livraison standard proposé par ENVOI-OPS lors de la commande.

Les risques de renvoi du Produit et de son retour sont à la charge exclusive du Client Consommateur Personne Physique.

Les Produits doivent être restitués par le Client Consommateur Personne Physique dans leur état d'origine et complets avec leurs éventuels accessoires, manuels d'utilisation et autre documentation.

Les articles retournés incomplets, endommagés ou dans un état de saleté tel qu'ils sont invendables, car ils ont été dépréciés, seront retournés au Client Consommateur Personne Physique, sa responsabilité pouvant être engagée.

5.3 Modalités de remboursement

ENVOI-OPS s'engage à rembourser le Client Consommateur Personne Physique dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception du ou des Produits dans les conditions détaillées à l'article 5.2 ci-avant.

Le remboursement est réalisé selon le même mode de paiement que celui utilisé par le Client Consommateur Personne Physique.

Le Client Consommateur Personne Physique est informé que le remboursement des frais liés à la livraison initiale sera réalisé au prorata du poids des Produits retournés. Ainsi, si le Client Consommateur Personne Physique retourne la totalité des Produits composant sa commande, il sera remboursé de la totalité des frais de livraison initiaux. Ce remboursement se limitera au coût du mode de livraison standard le plus économique.

Article 6 - Prix

6.1 Prix des Produits

Les commandes faites sur le Site sont des commandes avec obligation de paiement.

Les prix des Produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises et hors frais de livraison. Ils tiennent compte de la TVA en vigueur pour la France au jour de la commande.

Les prix des Produits sont également indiqués hors taxes applicables, cette indication étant à destination des Clients Professionnels.

Ils figurent sur les fiches descriptives des Produits, ainsi que sur le récapitulatif de commande.

Les prix des Produits sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par ENVOI-OPS.

Les prix facturés sont ceux en vigueur au jour où le Client passe commande.

Les prix annoncés ne tiennent pas compte des frais de port qui sont en principe à la charge du Client, conformément à l'article 6.2 ci-dessous.

Les offres promotionnelles ne sont valables que dans la double limite de la durée de validité de l'offre concernée et des stocks disponibles.

6.2 Frais de livraison

Les frais de livraison (port et retour) sont à la charge exclusive du Client, sauf dans les cas limitativement prévus à l'article Article 11 et 12 des CGV, liés à la non-conformité, l'application de la garantie commerciale ou à un vice/défaut du Produit.

Ils comprennent le traitement de la commande et l'emballage.

6.3 Accès au Site

Le Site est accessible via le réseau Internet.

Les frais d'accès au réseau Internet au moyen d'un service de communication à distance sont à la charge du Client.

Article 7 - Paiement

Toutes les commandes passées sur le Site sont payables en euros.

7.1 Modalités de paiement

Le Client peut choisir de payer en ligne les Produits commandés ou de les payer directement à la Boutique si le Client a choisi de les retirer en Boutique.

Le paiement en ligne se fait par carte bancaire grâce au service de paiement de notre partenaire Lyra/Payzen.

Les types de cartes bancaires sont ceux acceptés par Lyra/Payzen. La liste des types de carte bancaire acceptés pour le paiement sont disponibles à l'adresse suivante <https://www.lyra.com/fr/guides/moyens-de-paiement/>.

Le Client reconnaît explicitement disposer des droits d'utilisation du mode de paiement qu'il a sélectionné.

Lors d'un paiement intégral en ligne, le montant total de la commande incluant les frais de livraison sera débité au moment de la validation de la commande.

Aucun paiement en Boutique ne pourra être réalisé par chèque.

7.2 Contrôle des commandes dans le cadre de la lutte contre la fraude

Afin de lutter contre la fraude aux moyens de paiement, ENVOI-OPS a mis en place le système de paiement sécurisé « 3D Secure » via son module de paiement.

7.3 Sécurité des paiements en ligne / Transmission des données

ENVOI-OPS s'engage sur la sécurité des paiements en ligne en mettant notamment en place un certificat de sécurité Gandi Pro SSL CA 2, augmenté du système 3D Secure intégré via le module de paiement de Lyra / PayZen.

La transmission des données de paiement est chiffrée dès la saisie.

La seule information circulant ensuite sur le Site, lors des commandes, est un numéro codé associé à la carte de paiement qui ne permet en aucun cas de retrouver le véritable numéro de carte bancaire du Client.

Article 8 - Transfert de propriété des produits

ENVOI-OPS conserve la propriété pleine et entière des Produits vendus jusqu'au paiement complet de toutes les sommes dues dans le cadre de la commande du Client, tous frais (y compris de livraison) et taxes compris.

À compter de la réception des Produits commandés ou de leur retrait à la Boutique, les risques encourus par les Produits réceptionnés sont transférés au Client.

Article 9 - Mise à disposition des Produits commandés

9.1 Modes de mise à disposition des Produits

ENVOI-OPS propose au Client les conditions de livraison ou de retrait suivantes :

- Retrait à la Boutique aux coordonnées indiquées dans l'accusé de réception de la commande et dans la section « Nous contacter » du Site ;
- La livraison à domicile, au siège social ou à toute adresse indiquée par le Client (ci-après le « Livraison ») via nos partenaires de livraison selon les conditions validées par le Client.

ENVOI-OPS ne procède à aucune Livraison en dehors de la France métropolitaine.

En particulier, ENVOI-OPS ne livre pas dans les DOM-TOM, la Corse, Monaco, en Belgique et au Luxembourg.

Un numéro de colis sera envoyé au Client par courrier électronique ou par SMS, pour lui permettre de suivre la Livraison des Produits qu'il a commandés.

Les frais de port sont à la charge du Client et seront facturés au tarif en vigueur au jour de la commande.

Le Client prend connaissance des modalités de Livraison avant validation définitive de sa commande. En validant la commande, le Client accepte les conditions et le prix de la livraison des Produits commandés.

9.1.1 Livraison

La Livraison ne pourra s'exercer que dans les zones de livraison précisées au moment de votre commande (dans tous les cas en France Métropolitaine).

Afin de proposer le meilleur service, il est important de donner à ENVOI-OPS les informations les plus complètes possibles (adresse, numéro de téléphone, contraintes de livraison, code porte/portail...).

Toutes les Livraisons se font conformément aux conditions contractuelles de nos partenaires de livraison.

Le transporteur effectue la Livraison des produits selon le choix de lieu de Livraison du Client (validé lors de la commande) conformément à ces CGV.

Les frais de Livraison varient selon la taille et le poids du ou des Produits commandés.

Le total des frais de Livraison et de service est récapitulé avant la validation de la Commande par le Client.

Un mode unique de Livraison est proposé au client : La Poste Colissimo Recommandé.

9.1.2 Retrait des Produits commandés en Boutique

Si le Client a choisi de retirer sa commande à la Boutique, ENVOI-OPS lui adressera un avis de mise à disposition du/des Produit(s) commandé(s).

Le Client disposera alors de quinze (15) jours pour effectuer le retrait en boutique à compter de l'envoi de l'avis de mise à disposition du/des Produit(s) commandé(s).

Faute pour le Client de retirer sa commande dans ce délai, ENVOI-OPS pourra annuler la commande et rembourser le Client dans le cas où le paiement a été réalisé en ligne.

Pour retirer le(s) Produit(s) commandé(s) en Boutique, le Client devra présenter une pièce d'identité (Carte Nationale d'Identité, Passeport, titre de séjour) en cours de validité.

Lorsque le(s) Produit(s) a(ont) été commandé(s) par une personne morale, il(s) sera(ont) remis au Client contre présentation d'une procuration identifiant clairement le Client, signée par le représentant légal de la personne morale telle qu'identifiée lors de la commande, désignant nommément la personne ayant pouvoir pour retirer la commande, ainsi que d'une pièce d'identité de cette personne (Carte Nationale d'Identité, Passeport, titre de séjour) et d'un extrait kbis ou d'un justificatif de l'identité du représentant légal.

9.1.3 Modalités de Livraison et de retrait des Produits

Les frais de traitement ou de Livraison sont à la charge du Client à l'exception des cas particuliers de prises en charge par ENVOI-OPS.

Les lieux, les modalités et les montants des frais de traitement et de Livraison sont proposés avant la validation de la commande et font l'objet d'un récapitulatif avant la confirmation de la commande.

9.2 Délais de mise à disposition des Produits

Le délai de mise à disposition des Produits sont indiqués sur le Site lors de la commande et dépend :

- du mode de Livraison ou de retrait ;
- du moyen de paiement choisi par le Client.

La possibilité de retirer le Produit commandé à la Boutique ou son expédition est confirmée par courrier électronique.

Si plusieurs Produits commandés en même temps ont une date de Livraison différente, la date limite de mise à disposition des Produits sera celle qui sera la plus éloignée.

Dans ce cas, ENVOI-OPS se réserve la possibilité de livrer la commande en plusieurs fois.

9.2.1 Règles applicables au Client Consommateur

À défaut d'indication, ENVOI-OPS livre les Produits sans retard injustifié et au plus tard quinze (15) jours après la confirmation de la commande.

Le délai de mise à disposition du Produit commence à courir à compter de la réception du paiement par ENVOI-OPS.

Bien qu'ils soient indicatifs, ENVOI-OPS fera ses meilleurs efforts pour respecter le délai de mise à disposition du Produit indiqué lors de la commande.

En cas de retard de mise à disposition du Produit (Livraison/retrait) imputable à ENVOI-OPS, le Client Consommateur aura la faculté de demander l'annulation de la vente du Produit par lettre recommandée avec accusé de réception ou sur tout autre support durable (notamment courrier électronique avec accusé de réception) si, après avoir enjoint selon les mêmes modalités ENVOI-OPS d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire de 15 jours, ENVOI-OPS ne s'est pas exécutée dans ce délai.

Dans cette hypothèse, la vente sera considérée comme annulée à la réception par ENVOI-OPS de la lettre l'informant de la résiliation, à moins qu'ENVOI-OPS ne se soit exécutée entre temps.

En cas d'annulation de la vente, ENVOI-OPS remboursera le Client Consommateur dans un délai de 14 jours à compter de la date de l'annulation.

Le non-respect du délai de mise à disposition du Produit commandé ne saurait donner lieu au versement d'une quelconque indemnité.

En cas de défaut de réception d'une commande au-delà de la date ou du délai de livraison indiqué, conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client Consommateur peut solliciter l'annulation de sa commande, après avoir mis en demeure ENVOI-OPS de lui livrer le Produit dans un délai raisonnable. Si l'annulation de la commande est confirmée par ENVOI-OPS, le Client Consommateur sera alors remboursé de la totalité de sa commande (frais de port inclus) dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

9.2.2 Règles applicables au Client Professionnel

ENVOI-OPS met les Produits à disposition (Livraison ou retrait en Boutique) du Client Professionnel dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la réception du paiement complet du prix, ou si le paiement doit intervenir en plusieurs fois, à compter de la date du premier des paiements.

Ce délai est donné à titre indicatif, et ENVOI-OPS met tout en œuvre pour le respecter.

Le Client Professionnel pourra demander la résolution de sa commande en cas de retard de mise à disposition supérieur à trente (30) jours. Les sommes déjà versées lui seront alors restituées, étant entendu qu'en aucun cas une résolution pour cause de retard ne pourra donner lieu à une indemnisation supplémentaire du Client Professionnel par ENVOI-OPS.

9.2.3 Règles communes à tout type de Client

En aucun cas, la responsabilité d'ENVOI-OPS ne pourra être engagée en cas de retard dans la mise à disposition si ce retard est imputable au Client ou à un cas de force majeure.

Dans le cas où ENVOI-OPS a fait partir la commande du Client et que ce dernier ne l'a pas reçue, le Client peut demander l'ouverture d'un dossier litige auprès du transporteur afin que ce dernier recherche activement le colis égaré. Cette procédure peut prendre de 20 à 30 jours.

ENVOI-OPS se réserve le droit d'user de toute voie de droit en cas de refus, de la part du Client, de restituer tout colis qui lui serait parvenu par erreur de la part d'ENVOI-OPS.

9.3 Réception de la commande

Il est recommandé de refuser la Livraison si le colis a été abîmé, ouvert ou reconditionné et à défaut d'inscrire des réserves précises et circonstanciées sur le bon de livraison.

Lors de la Livraison ou du retrait, le Client est invité à vérifier l'état du colis et de son contenu. Dans le cas d'une Livraison, le Client devra contacter ENVOI-OPS sans délai pour lui indiquer tout problème.

Dans le cas où le colis reçu ou son contenu est dans un mauvais état apparent dû aux conditions de transport, le Client doit émettre des réserves relatives à l'état de la marchandise sur le bon de Livraison remis par le transporteur ou refuser la marchandise. L'annotation « *sous réserve de déballage* » sur le bordereau de Livraison n'a aucune valeur.

ENVOI-OPS recommande également au Client dont le contenu du colis serait abîmé d'adresser directement au transporteur, par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR), ses réserves et contestations dans les trois (3) jours suivant la réception des colis.

Dans le cas d'un défaut apparent du Produit lors de son premier usage (présence ou pas de la référence commandée, ou état apparent du Produit), le Client contacte sans délai ENVOI-OPS, pour recevoir la procédure de retour à laquelle le Client devra se conformer, et qui prévoit notamment l'envoi de photographies détaillées de l'avarie constatée sur le contenu de la commande.

Toute réclamation sur les vices apparents ou sur la non-conformité du Produit livré par rapport aux informations données lors de la présentation du Produit sur le Site, de même que toute avarie liée au transport, doit être confirmée par le Client à ENVOI-OPS dans les 2 jours ouvrés qui suivent la réception du Produit soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Clients EBoutique ENVOI – 3 avenue Jean Mermoz - 31770 Colomiers, soit par courrier électronique à l'adresse suivante : reclamation@envoi-ess.org.

Le Client devra fournir toute justification quant à la réalité des non-conformités, avaries ou défauts constatés.

À défaut de réclamation effectuée dans le délai et conditions précités, les Produits réceptionnés seront réputés acceptés par le Client.

En signalant le vice ou la non-conformité du Produit, le Client obtiendra une autorisation de retour de la part d'ENVOI-OPS, précisant l'adresse et les modalités de retour des Produits.

Une fois l'autorisation de retour obtenue, le Client réexpédie les Produits à ENVOI-OPS à l'adresse précisée sur l'autorisation de retour selon les modalités indiquées.

Tout Produit réexpédié sans l'accord d'ENVOI-OPS sera refusé et retourné au Client aux frais et risques de ce dernier.

Pour être valablement retournées à ENVOI-OPS et/ou échangées, les Produits ne doivent pas avoir été utilisés et doivent être retournés intacts dans leur emballage d'origine avec leurs éventuels accessoires, manuels d'utilisation et autre documentation.

Dans le cas où le Client retournerait le Produit pour un défaut de conformité avéré et confirmé par ENVOI-OPS, le Client devra utiliser pour le retour des Produits le même mode de Livraison que celui choisi pour l'expédition des Produits commandés. Dans ce cadre, les frais de retour seront pris en charge par ENVOI-OPS au moyen d'un bon de retour ou à défaut en remboursant le Client du montant réel desdits frais (le justificatif des frais de port doit obligatoirement être joint au colis ; en cas d'absence, aucun remboursement ne pourra être exigé par le Client).

Article 10 - Information sur la garantie légale de conformité offerte au Client Consommateur

ENVOI-OPS est tenue des défauts de conformité du bien conformément aux dispositions de l'article L217-3 et suivants du Code de la consommation ainsi que des vices cachés de la chose vendue conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsque le Client Consommateur agit dans le cadre de la garantie légale de conformité telle que prévue par les articles L217-3 à L217-20 du Code de la consommation, il bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la Livraison du Produit pour agir, à savoir la possibilité d'opter pour la réparation ou le remplacement dudit Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-14 du Code de la consommation. Si le Client Consommateur opte finalement pour le remboursement du Produit, ce dernier est dû dans les quatorze (14) jours suivant la réception du Produit ou la preuve de son renvoi à ENVOI-OPS, conformément à l'article L. 217-17 du Code de la consommation.

Garanties légales

Le Client Consommateur bénéficie de la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 à L. 217-20 du code de la consommation) et de la garantie légale relative aux défauts de la chose vendue (articles 1641 à 1648, et 2232 de code civil).

À ce titre, le Client Consommateur :

- *Bénéficie d'un délai de vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance du Produit pour agir à l'encontre du Vendeur ;*
- *Bénéficie d'un délai supplémentaire de six (6) mois pour agir à l'encontre du Vendeur s'il a dû activer la garantie légale de conformité pendant le délai initial de vingt-quatre (24) mois*
- *Peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du Code de la consommation ;*
- *Est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre (24) mois suivant la Livraison du Produit. Lorsque le Produit est un bien d'occasion, ce délai est porté à douze (12) mois.*

Cette garantie légale s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie par le Vendeur au Client Consommateur.

Si le Client Consommateur décide de mettre en œuvre la garantie des vices cachés

des articles 1641 et suivants du Code civil, il aura le choix entre la résolution de la vente et la réduction du prix, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Article 11 - Garanties offertes au Client Professionnel

Le Client Professionnel peut, dans les conditions du droit commun telles que rappelées à l'article 10, 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 cette hypothèse, le Client Professionnel a le choix entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Le Client Professionnel bénéficie également d'une garantie commerciale ENVOI Insertion & Handicap, dont les modalités sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.envoi-boutique.org/garantie-envoi-insertion-handicap>

Cette garantie ne s'applique que tant que le Produit reste la propriété du Client professionnel, et est exclue en cas de revente, altération, transformation ou modification du Produit (sauf par ENVOI-OPS dans le cadre du service après-vente), ainsi que pour les cas détaillés sur le Site.

Le Client Professionnel informera ENVOI-OPS par écrit et dans un délai maximal de cinq (5) jours à compter de la découverte du défaut.

Si le défaut est avéré, ENVOI-OPS procédera selon ce qu'il juge le plus opportun au remplacement ou à la réparation du Produit dans un délai raisonnable, ou encore à la fourniture au Client Professionnel d'un avoir de la valeur du Produit minoré d'une décote de vétusté valable douze (12) mois sur le Site.

Les modalités de la garantie commerciale applicables à un produit sont celles figurant sur le Site au jour de l'acceptation des présentes CGV.

Article 12 - Service Après-Vente

Quel que soit le Produit concerné, le Client doit effectuer une demande de prise en charge auprès du service client par courriel ou par téléphone.

Sans validation de la demande de prise en charge, la réparation par le SAV ne pourra être effectuée.

Tout retour de Produit doit comporter une photocopie de la facture ainsi qu'une lettre explicative de la panne.

Tout retour du Produit, à l'exception d'un retour opéré dans le cadre de la garantie légale de conformité due au Client Consommateur ou dans le cadre de la garantie commerciale, est à la charge du Client qui en supporte le coût.

Sauf en cas d'application de la garantie légale de non-conformité ou de la garantie des vices cachés, les risques de retour demeurent à la charge du Client.

Il est conseillé d'assurer ses expéditions à la valeur de la facture du Produit.

Le Produit en panne doit être expédié avec les documents indiqués ci-dessus à l'adresse suivante :

SAV EBoutique ENVOI – 3 avenue Jean Mermoz 31770 Colomiers

Toute commande retournée à une autre adresse que celle-ci sera refusée.

Le SAV d'ENVOI-OPS accusera réception du colis par courrier électronique et informera le Client des étapes de la réparation et de la restitution du Produit. Les délais de traitement SAV sont à minima d'une (1) semaine.

Article 13 - Service Clients d'ENVOI-OPS

Le Service Clients d'ENVOI-OPS se tient à la disposition des Clients du Lundi au Vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Le Client peut contacter le Service Client par courrier électronique indiquée dans la section « Nous contacter ».

Article 14 - Responsabilité

14.1 Informations

ENVOI-OPS s'efforce d'assurer au mieux de ses possibilités l'exactitude et la mise à jour des informations diffusées sur le Site, qu'elle se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis.

Toutefois, elle ne peut garantir l'exactitude, la précision ou l'exhaustivité des informations figurant sur le Site.

En conséquence, elle décline toute responsabilité quant aux imprécisions, inexactitudes ou omissions portant sur les informations disponibles, ainsi que toute responsabilité relative aux dommages résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations contenues sur le Site.

Les liens hypertextes mis en place sur le Site en direction d'autres ressources présentes sur le réseau Internet ne sauraient engager la responsabilité d'ENVOI-OPS

En effet, ENVOI-OPS ne dispose d'aucun moyen pour contrôler les sites en connexion avec son Site, ce dont le Client est expressément informé en vertu des présentes. En conséquence, les risques liés à cette utilisation incombent pleinement à l'internaute, qui doit se conformer aux conditions d'utilisation spécifiques à chaque Site.

De la même manière, les photographies et les textes reproduits et illustrant les Produits présentés ne sont pas contractuels. En conséquence, la responsabilité d'ENVOI-OPS ne saurait être engagée en cas d'erreur dans l'une de ces photographies ou l'un de ces textes.

14.2 Utilisation du Site

L'utilisation et la navigation sur le Site se font sous la responsabilité du Client.

ENVOI-OPS décline toute responsabilité et ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages ou virus qui pourraient affecter l'équipement informatique ou tout autre matériel lors de l'accès au Site, de l'utilisation du Site ou de la navigation sur le Site, du téléchargement de tout contenu, données, textes, images ou fichiers à partir du Site.

14.3 Utilisation/installation non-conforme du Produit

ENVOI-OPS décline toute responsabilité et ne pourra être tenue pour responsable de tous dommages causés au Client ou à un tiers dus à une utilisation du Produit non-conforme à sa destination.

Article 15 - Cas de force majeure

ENVOI-OPS est exonérée de sa responsabilité, dans tous les cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, liés à des circonstances irrésistibles, imprévisibles et extérieures, notamment en cas de sinistres ou d'intempéries reconnus, de grève des prestataires logistiques, d'aléas sanitaires ou de toute autre événement exceptionnel et indépendant de la volonté de ENVOI-OPS susceptible de perturber la bonne circulation des marchandises et des flux informatique

La commande est suspendue ou résolue, selon les cas, conformément aux dispositions de l'article 1218 du Code civil.

En aucun cas une suspension ou une résolution de la commande pour cause de force majeure ne pourra justifier l'engagement de la responsabilité de ENVOI-OPS, ni permettre le versement d'une indemnité ou d'une quelconque pénalité de retard.

Article 16 - Informations relatives à vos données personnelles

16.1 Collecte des données personnelles

Afin d'assurer le traitement, le suivi et l'archivage des commandes, ENVOI-OPS doit nécessairement recueillir et traiter des informations concernant le Client et notamment des données à caractère personnel (les « Données ») qui sont recueillies notamment la création du Compte Client.

Les Données sont traitées par ENVOI-OPS. Elles sont conservées le temps de la relation commerciale (3 ans après le dernier contact de la part du Client) ou le temps nécessaire à la conservation par ENVOI-OPS au regard de ses obligations commerciales, comptables et fiscales.

Les Données sont traitées selon les modalités et pour les finalités suivantes.

16.1.1 Gestion de la commande par ENVOI-OPS

Le renseignement des Données collectées aux fins de vente à distance est obligatoire pour la confirmation, et la validation de la commande du Client ainsi que son suivi et son expédition.

En leur absence, la commande du Client ne pourra être traitée.

Ces Données obligatoires sont identifiées par un astérisque sur le formulaire qui est rempli lors de la commande, les autres sont facultatives.

Les Données peuvent être transmises auprès des prestataires d'ENVOI-OPS dans la seule finalité de la bonne exécution de la commande et notamment de sa livraison, selon les options sélectionnées par le client lors de la commande (ex : mode et lieu de retrait) ; le cas échéant, elles pourront être contrôlées lors du retrait ou de la livraison.

16.1.2 Lutte contre la fraude

Les informations en rapport avec la commande du Client font l'objet d'un traitement automatisé de données. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude.

ENVOI-OPS et ses prestataires sont les destinataires des données en rapport avec la commande du Client. La non-transmission des données en rapport avec la commande du client empêche la réalisation et l'analyse de la transaction.

16.2 Droits d'accès, de modification, d'opposition et de suppression

Dans tous les cas, conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, le Client, personne physique, dispose d'un droit d'accès, de modification, d'opposition et de suppression des Données le concernant en écrivant à l'adresse suivante : ENVOI-OPS – 3 avenue Jean Mermoz 31770 COLOMIERS en indiquant ses nom, prénom, e-mail et adresse. Conformément à la réglementation en vigueur, sa demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse. Une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

16.3 Cookies installés sur votre ordinateur

Le Site utilise des cookies pour des motifs techniques, pour faciliter la navigation sur le Site et pour permettre au Client de bénéficier de nos meilleures offres de produits et de services. Le Client peut opposer à l'enregistrement sur votre ordinateur de cookies non essentiels en configurant vos préférences dans le dispositif dédié mise en place sur le Site.

Article 17 - Loi applicable et juridiction compétente

Les CGV sont soumises au droit interne français, exclusion faite de toute convention internationale.

Article 18 - Règlement des litiges

18.1 Règlement amiable préalable

Le Client doit en premier lieu adresser toute réclamation directement par mail à reclamation@envoi-ess.org.

ENVOI-OPS s'efforcera de trouver une solution commerciale et concertée pour les litiges éventuels pouvant intervenir durant ou après le traitement de toute commande.

18.1.1 Règlement amiable d'un litige avec un Client Professionnel

Si cette solution commerciale ne suffisait pas, ENVOI-OPS et le Client Professionnel conviennent de mettre en place entre eux une procédure de règlement amiable de leur litige.

Cette procédure débute à l'initiative d'une des Parties, laquelle en institue la mise en œuvre par l'envoi d'une Lettre Recommandée avec Avis de Réception à l'autre Partie.

Cette procédure constitue un préalable obligatoire à l'introduction en justice de toute demande, qui à défaut serait déclarée irrecevable.

Si à l'issue d'un délai de soixante (60) jours après le début de la procédure, aucune solution n'a été trouvée, le litige sera alors soumis aux juridictions compétentes conformément à l'article 17 des présentes.

18.1.2 Règlement amiable d'un litige avec un Client Consommateur

Si la tentative de règlement amiable échoue, le Client Consommateur à l'exclusion du Client Professionnel, peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends et notamment en ayant recours, gratuitement, dans le délai d'un an à compter de votre réclamation, au médiateur de la consommation compétent selon les dispositions du titre 5 du livre 1er du code de la consommation :

Médiateur de la Fédération professionnelle du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD)

60 rue de la Boétie – 75008 PARIS

mediateurducommerce@fevad.com

<https://www.mediateurfevad.fr>

Afin de résoudre son litige, le Client accéder à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne prévu par le règlement (UE) no 524/2013 du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, notamment transfrontaliers, en suivant le lien <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

En cas d'échec de cette médiation, ou si vous ne souhaitez pas y recourir, vous demeurez libre de soumettre votre différend aux tribunaux compétents.

18.2 Tribunal compétent

À défaut d'accord amiable, le Tribunal compétent est celui du lieu du domicile du défendeur ou celui de la livraison effective du Produit.

Pour tout litige portant sur une commande faite par un Client Professionnel, le tribunal compétent sera le tribunal de Commerce de Toulouse.

Annexe

Formulaire de demande de rétractation

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

A l'attention de ENVOI-OPS

Domicilié 3 avenue Jean Mermoz - 31770 Colomiers, eboutique@envoi-ess.org

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

Commandé le/Reçu le*

Nom du consommateur

Adresse du consommateur

Signature du consommateur (Si retour du formulaire au format papier)

Date :

(*) Rayez la mention inutile