

Conditions générales de vente

1. Préambule

CGV applicables : Les produits ARDEN GLACES SARL peuvent être achetés par les particuliers par différents canaux de vente ; les présentes conditions générales de vente sont applicables uniquement aux achats effectués à partir du présent site Internet ARDEN GLACES SARL se réservant la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente, les conditions applicables sont celles en vigueur le jour de la commande.

Capacité juridique : En passant une commande sur le présent site Internet, le Client atteste avoir la capacité juridique ou détenir une autorisation parentale.

Acceptation des CGV : Toute prise de commande à partir du présent site Internet implique la consultation et l'acceptation préalable pleine et entière des présentes conditions générales. Cette acceptation est matérialisée par le fait de cliquer sur le bouton « j'accepte les conditions générales de vente » préalablement à toute commande.

2. Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir les relations entre le Client passant une commande le cadre des services « Click & Collect »

1. Produits proposés à la vente

Disponibilité des produits : Seuls les produits proposés à la vente à partir de ce site Internet peuvent donner lieu à une commande en ligne. Les produits dont le stock en magasin est épuisé apparaissent en tant que tel sur le site. Cependant, en raison notamment du délai existant entre la commande et sa préparation en magasin, et malgré toutes les précautions prises par ARDEN GLACES SARL, la disponibilité de tous les produits ne peut être totalement garantie.

Caractéristiques des produits : Avant de passer une commande, le Client peut s'informer en ligne sur les caractéristiques essentielles de chaque produit en cliquant sur la dénomination du produit ou sa photographie.

S'il le souhaite, le Client peut également obtenir toute information sur les produits par mail (ventesfrance@arden-glaces.com) ou par téléphone : 03 24 57 47 53.

La liste et les caractéristiques des produits proposés sur le site sont susceptibles d'être modifiées et adaptées à tout moment. Aussi, seules les mentions portées sur les emballages des produits engagent ARDEN GLACES SARL. Il appartient donc au Client, en particulier s'il est sujet aux allergies, de se référer, lors du retrait et avant toute consommation, à la liste des ingrédients figurant sur ces emballages.

Représentation des produits : Les photographies illustrant les produits reproduisent le plus fidèlement possible la réalité. Toutefois, elles ne constituent qu'une suggestion de présentation et ARDEN GLACES SARL ne saurait garantir l'absence totale de disproportion entre le produit présenté en ligne et la réalité, du fait notamment de variations possibles de perception en fonction de l'ordinateur, du navigateur et de l'écran de l'utilisateur. En outre, si des erreurs s'y sont introduites, la responsabilité de ARDEN GLACES SARL ne saurait en aucun cas être retenue. ARDEN GLACES SARL décline donc toute responsabilité quant à la présentation des produits sur les photographies diffusées en ligne.

1. Prise de commande

Accès au service « Click & Collect » La passation d'une commande sur le présent site Internet ne peut se faire qu'après que le Client :

- se soit identifié s'il dispose déjà d'un compte ARDEN GLACES SARL sur le présent site Internet, en saisissant son email et son mot de
- Il suffit ensuite au Client de suivre les étapes suivantes :

1. Constitution du panier :

Sélection des produits : Pour effectuer sa commande, le Client sélectionne les produits souhaités. Les produits ajoutés apparaissent dans son « panier » consultable en haut à droite de l'écran.

Modification/Validation de la commande : Une fois la sélection effectuée, le Client peut modifier ou valider son « panier » en cliquant sur le bouton « je confirme ou modifie mes achats » dans le « panier » consultable en haut à droite du site.

1. Connexion :

Si le Client dispose déjà d'un compte ARDEN GLACES SARL sur le présent site et qu'il ne s'est pas déjà connecté, il lui suffit de saisir son email et son mot de passe

Si le Client ne dispose pas d'un compte ARDEN GLACES SARL sur le présent site, il doit créer son compte depuis la rubrique « mon compte » du site en :

- Fournissant divers renseignements indispensables à la gestion de sa commande et son exécution. Le défaut de communication de ces renseignements équivaut à renoncer à la création d'un compte. Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères, ARDEN GLACES SARL ne pouvant être jugé responsable en cas d'informations erronées
- Saisissant son email et un mot de passe qu'il aura choisi (minimum 8 caractères dont au moins trois types de caractères différents parmi les suivants : majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux).

Protection des données personnelles : Il est rappelé que le Client bénéficie des droits d'accès, d'interrogation, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité des données qui le concernent ainsi que du droit de définir des directives sur la manière dont il entend que soient exercés ces droits après son décès. Pour en savoir plus, rendez-vous à la rubrique « Mentions légales ».

1. Jour et heure de retrait des produits :

Le client sera prévenu par e-mail lorsque sa commande sera prête (délais en fonction des produits, à consulter sur le site)

1. Paiement :

Le Client procède au règlement de sa commande en ligne conformément aux dispositions de l'article 8 – « Prix et modalités de paiement » des présentes conditions générales de vente.

1. Récapitulatif de commande :

Une fois l'ordre de paiement enregistré, le site affiche un récapitulatif de la commande du Client et un mail récapitulatif lui est parallèlement adressé à l'adresse e-mail qu'il a lui-même communiquée.

1. Délai de préparation des commandes

Le délai maximum de préparation des commandes est de 2 heures ouvrées (selon les horaires d'ouverture du magasin préparant la commande). Toutefois, durant certaines périodes (telles que les périodes de fêtes ou de situations exceptionnelles notamment), ARDEN GLACES SARL se réserve la possibilité de d'augmenter ce délai.

1. Modalités de retrait

2. Modalités de retrait en « Click & Collect » :

- Justificatifs :

Pour retirer sa commande « Click & Collect », le Client doit se munir :

- du mail récapitulatif de commande qu'il a reçu ou du numéro de commande qu'il contient ;

- de sa pièce d'identité ;

- le cas échéant de tout justificatif lui ayant permis, dans le cadre de sa commande, de bénéficier de tout avantage tels que remises, offres privilégiées...

Si le Client mandate un tiers pour procéder au retrait, ce tiers devra être muni de sa propre pièce d'identité et ARDEN GLACES SARL se réserve la possibilité de contacter téléphoniquement le Client pour confirmer le retrait par ce tiers.

- Délais de retrait :

Le Client doit se présenter à l'accueil du magasin :

- à partir des date et heure qui lui auront été communiquées ;
- durant les horaires d'ouverture du magasin.

- Retrait des produits :

Remise de la commande : La commande sera remise au Client par un vendeur ARDEN GLACES SARL contre signature du ticket de caisse correspondant et sur présentation des justificatifs énoncés ci-dessus. ARDEN GLACES SARL ne fournissant plus de sachets en caisse, le Client est informé qu'il devra se munir de ses propres contenants pour transporter sa commande.

Contrôle de conformité : Malgré tout le soin apporté par ARDEN GLACES SARL à la préparation des commandes, et étant rappelé que la disponibilité de tous les produits ne peut être garantie de façon absolue, il appartient au Client de vérifier lors du retrait de ses produits la conformité de ceux-ci à sa commande (quantité, état des emballages, ...). Tout produit qui ne serait pas conforme pourra être refusé et le prix correspondant sera déduit du règlement.

1. Respect de la chaîne du froid :

ARDEN GLACES SARL garantit le respect de la chaîne du froid jusqu'au retrait des produits par le Client. A compter du retrait, il appartient au Client de veiller aux conditions de conservation des produits.

1. Force majeure :

Les cas de force majeure ou tout autre situation indépendante de la volonté de ARDEN GLACES SARL et pouvant notamment résulter de difficultés informatiques, de difficultés liées à la structure des réseaux de communications électroniques (ADSL...) ou de difficultés techniques sont susceptibles de retarder ou suspendre l'exécution d'une commande sans possibilité d'indemnisation du Client.

1. Prix et modalités de paiement

Tarif applicable : Le site affiche les tarifs TTC applicables au jour de la passation de la commande et qui seront facturés au Client lors du retrait de sa commande. Les offres commerciales sont valables pour la durée de leur mise en ligne et dans la limite des stocks disponibles

Aucun frais de préparation ne sera facturé au Client au titre des services « Click & Collect

Débit du compte :

Le paiement du compte sera débité lors de la finalisation de la prise de commande.

En tout état de cause, ARDEN GLACES SARL se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client en cas de litige antérieur non réglé (tel que défaut de paiement de toute somme due à ARDEN GLACES SARL).

1. Délai de rétractation

En application des dispositions de l'article L 221-28 du Code de la Consommation, les produits surgelés, du fait de leur nature, ne pouvant être réexpédiés ou étant susceptibles de se détériorer rapidement, le Client est informé que ses **achats de produits surgelés ne sont pas soumis au droit de rétractation**. Après retrait de sa commande, ils ne seront donc ni repris, ni échangés, ni remboursés.

1. Garanties

Le Client bénéficie des garanties légales de conformité (articles L 217-4 et suivants du Code de la Consommation) et des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil) qu'il peut exercer auprès de la Société ARDEN GLACES SARL dont les coordonnées sont mentionnées sur le ticket de caisse du Client (et également en annexe des présentes CGV).

Lorsque le Client exerce la garantie légale de conformité, il :

- bénéficie d'un délai maximum de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir, délai à ramener, le cas échéant, à la durée de garantie
- peut demander le remplacement du bien ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence d'un défaut de conformité du bien pendant les vingt-quatre mois suivant sa livraison

Lorsque le Client met en œuvre la garantie contre les vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code Civil, il peut choisir la réduction du prix de vente (article 1644 du code civil).

1. Réclamations - Médiation

1. Réclamations :

Le Client peut adresser toute réclamation :

- via le formulaire « [Contact](#) » du présent site ;
- directement au personnel du magasin ayant préparé sa commande.

1. Médiation :

Par ailleurs, le client est informé que la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne est accessible à partir du lien suivant : <http://ec.europa.eu/odr>

1. Preuve

Les enregistrements opérés automatiquement par les systèmes informatiques de ARDEN GLACES SARL seront considérés comme valant preuve du contenu et de la date de la commande, sauf preuve contraire formelle rapportée par le Client.

1. **Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français.