

CONDITIONS GENERALES DE VENTE Novembre 2021

Les présentes Conditions Générales de Vente (ou CGV) s'appliquent à toute commande ou achat de produits réalisé par le client (ci-après « le Client ») sur le site internet www.eclore.fr (ci-après « le Site Internet ») édité par la société SINENSIA, SAS immatriculée au RCS de Paris sous le n° 837 833 326 et dont le siège social est situé 16, rue de la Fidélité – 75010 Paris, France (ci-après « SINENSIA » ou « le Vendeur »).

SINENSIA se réserve la possibilité de modifier les présentes CGV à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur le Site Internet. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

Les CGV sont consultables sur le Site Internet et, pour toutes questions, le Client peut écrire à : contact@sinensia.fr.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et doit les accepter sans restriction ni réserve pour passer sa commande.

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») s'appliquent de façon exclusive entre la société SINENSIA et le Client, à l'exclusion de tout autre contrat ou condition générale d'achat ou de vente.

Les présentes CGV visent à définir les modalités du contrat conclu à distance entre la société SINENSIA et le Client et leurs obligations et engagements respectifs dans ce cadre.

Le Site est une plateforme de commerce électronique qui permet au Client d'acquérir des produits de la marque ECLORE et d'autres marques (ci-après « le (ou les) Produit(s) »).

Les présentes CGV sont opposables au Client dès que celui-ci en a pris connaissance et formalisé son acceptation lors de la passation de sa commande sur le Site en cochant la case « *J'ai lu les Conditions Générales de Vente et les accepte sans réserve* ».

Les présentes CGV s'appliquent sans restriction ni réserves à toute commande effectuée sur le Site.

Les présentes CGV sont accessibles à tout moment à l'adresse suivante : <https://www.eclore.fr/content/17-conditions-generales-de-vente> et sont téléchargeables à l'adresse suivante : <https://www.eclore.fr/CGV.pdf> dans un format informatique permettant leur impression et/ou leur téléchargement, de manière à ce que le Client puisse procéder à leur reproduction ou à leur sauvegarde.

2. PRODUITS

2.1. Caractéristiques des Produits

Avant toute commande sur le Site, le Client peut prendre connaissance des caractéristiques de chaque Produit qu'il désire commander dans le descriptif mis en ligne sur le Site.

En cas de doute ou question, le Client peut gratuitement contacter le Vendeur par téléphone au : 09.70.92.74.31 ou par e-mail : infos@eclore.fr

Les photographies des Produits sur le Site sont utilisées à titre illustratif ; le visuel réel des Produits peut varier, notamment en fonction des récoltes, des fournisseurs d'emballages, mais également en fonction du matériel informatique utilisé pour présenter ou visualiser les Produits.

2.2. Disponibilité des Produits

SINENSIA accepte les commandes dans la limite des stocks disponibles. Le Client est informé de la disponibilité des Produits vendus sur le Site au moment de la confirmation de sa commande.

Si, en dépit de la vigilance de SINENSIA, les Produits commandés sont indisponibles, SINENSIA en informera le Client par e-mail dans les meilleurs délais. Le Client pourra alors annuler sa commande et se faire rembourser les sommes déjà versées, ou accepter un délai supplémentaire de livraison.

L'indisponibilité définitive ou temporaire d'un ou de plusieurs Produits ne saurait en aucun cas engager la responsabilité de SINENSIA, pas plus qu'elle ne saurait ouvrir un quelconque droit à indemnisation en faveur du Client.

3. COMMANDE

3.1. Passation de commande sur le Site

Les commandes sont valablement passées sur le Site comme suit :

- Sur chaque page Produit du Site, le Client peut ajouter des Produits à son panier d'achats en cliquant sur le bouton « AJOUTER AU PANIER » ;
- En cliquant sur le Panier en haut des pages, le Client peut consulter à tout moment l'ensemble des Produits sélectionnés, modifier les quantités et supprimer tout ou partie de sa sélection si besoin ;
- Après avoir cliqué sur « COMMANDER », le Client est invité à créer un compte ou à se connecter à son compte s'il est déjà enregistré. Lors de la création du compte, le Client est invité à fournir ses nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone et adresse complète, et, pour une société commerciale, le nom de celle-ci et son numéro de SIRET, puis à consulter et accepter les présentes Conditions Générales de Vente et la Politique de Confidentialité de SINENSIA en cochant la case correspondante (opt-in) ;
- Le Client renseigne ou confirme ensuite son adresse de livraison, et son adresse de facturation si celle-ci est différente, puis est invité à choisir son mode de livraison parmi les options proposées (livraison à domicile ou, pour les particuliers uniquement, livraison en point de retrait) ;
- Enfin, le Client est invité à choisir son mode de paiement et à renseigner ses informations de paiement. Afin de finaliser la commande, il est invité à lire les présentes Conditions Générales de Vente, à les accepter en cochant la case « *J'ai lu les conditions générales de vente et les accepte sans réserve* » s'il n'est pas de compte Client, et à cliquer sur « PROCÉDER AU PAIEMENT » ;

- Le paiement est sécurisé et réalisé par carte bancaire par l'intermédiaire du Crédit Mutuel ;
- Une fois le paiement validé, le Client reçoit par e-mail une confirmation de commande qui récapitule les Produits commandés, le prix HT et TTC, l'adresse et les conditions de livraison choisies.

Pour les professionnels, il est expressément convenu que :

- Le Client est tenu de réceptionner sa commande à l'adresse indiquée par ses soins au moment de la commande ; la livraison en point retrait est exclue ;
- Le Client est tenu d'effectuer une commande de minimum 150 euros HT ;
- Les frais de livraison sont offerts pour toute commande minimum de 400 euros HT ;
- Aucun escompte ne sera appliqué pour paiement anticipé.

3.2. Validation de commande

En cas de problème pour honorer la commande, tel qu'un stock insuffisant, des informations relatives au Client incomplètes ou toute autre raison légale, SINENSIA se réserve le droit de suspendre la commande jusqu'à la résolution dudit problème. Le Client en est informé par e-mail dans les 2 (deux) jours ouvrés qui suivent la passation de commande. En cas de non résolution prolongée, SINENSIA se réserve le droit d'annuler la vente de plein droit, sans indemnité au profit du Client, et de rembourser le Client dans les meilleurs délais.

3.3 Suivi de commande

Un e-mail est envoyé au Client le jour de l'expédition de la commande. Il indique le numéro de suivi de son colis ainsi qu'un lien vers le site de suivi de sa livraison.

4. PRIX, PAIEMENT & FACTURATION

4.1. Prix des Produits

Les Prix des Produits indiqués sur le Site s'entendent en Euros TTC et ne comprennent pas les frais de livraison. Ils s'appliquent pour la France métropolitaine et les pays de l'Union Européenne. La TVA appliquée est celle en vigueur en France au jour de la commande.

Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment et sans préavis par le Vendeur ; les produits seront facturés au Client sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de sa commande, sous réserves de disponibilité du/de(s) produits commandés.

Les frais de livraison dépendent du montant de la commande, du lieu de livraison et du mode de livraison choisi par le Client, et sont à la charge du Client sauf offre particulière indiquée par le Vendeur sur le Site ou lors de la commande.

Le montant des frais de livraison applicables est indiqué avant la validation de la commande par le Client.

Pour tous les produits expédiés hors de l'Union européenne, des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du Vendeur. Ils seront à la charge du Client et relèvent de sa responsabilité (déclarations, paiement aux autorités compétentes, etc.).

4.2. Modalités de paiement

La totalité du prix des Produits et des frais de livraison est exigible à la commande, sauf conditions particulières fixées par le Vendeur et acceptées par le Client avant la validation de la commande.

Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire, à travers le service de paiement sécurisé en ligne indiqué sur le Site.

Conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte bancaire est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte bancaire du montant relatif au prix indiqué. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la Vente est immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

Une fois le paiement réalisé par le Client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. SINENSIA se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison en cas de non-paiement de toute somme qui serait due par le Client, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou de tentative de fraude relative à l'utilisation du Site.

4.3. Facturation

Le Client peut consulter et télécharger ses factures à tout moment depuis son compte client.

5. LIVRAISON

5.1. Modalités générales de livraison

Le Client est tenu de fournir l'ensemble des informations indispensables à la livraison. Il doit renseigner l'adresse exacte en créant une adresse de livraison et les informations indispensables à la livraison tel que le code porte. La livraison des Produits commandés est effectuée à l'adresse indiquée par le Client lors de la passation de commande comme « adresse de livraison » et selon les informations fournies.

SINENSIA ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de retour de livraison dû à une erreur d'adresse ou à une impossibilité de livrer à l'adresse indiquée. Dans un tel cas, les Produits seront retournés à l'entrepôt de SINENSIA et le Client devra reprendre contact avec SINENSIA par e-mail (infos@eclore.fr) afin de prendre connaissance des démarches à effectuer pour recevoir les Produits, le cas échéant à ses frais.

5.2. Modalités de livraison en point de retrait

Le Client est en principe informé par le prestataire de la date de livraison et/ou de mise à disposition de sa commande en point de retrait. Le Client peut venir récupérer le colis en point retrait dans les 10 jours ouvrables. Passé ce délai, le colis sera retourné à SINENSIA. En cas de surcharge du nombre de colis ou de fermeture du point de retrait, la livraison sera effectuée dans le point de retrait le plus proche.

5.3. Délais de livraison

Le délai de livraison indiqué lors de la commande est indicatif.

Ce délai ne prend pas en compte le délai de préparation de la commande et les éventuels aléas ou retards des services postaux ou de livraison.

Lorsque le Client commande plusieurs produits en même temps, ceux-ci peuvent avoir des délais de livraison différents et/ou être acheminés par des colis ou moyens différents.

En cas de retard de livraison du fait de SINENSIA, le Client en sera informé aux coordonnées fournies. En cas de retard de livraison de plus de 7 (sept) jours ouvrés, si le produit n'a pas été expédié par SINENSIA, le Client peut dénoncer la commande par lettre recommandée avec avis de réception et demander le remboursement de sa commande. Si la commande a été expédiée avant réception de l'annulation de la commande pour retard de livraison de plus de 7 (sept) jours ouvrés, SINENSIA procèdera au remboursement de l'article et des frais d'expédition et de retour, à réception de celui-ci, complet, dans son état d'origine

En cas de retard de livraison du fait du prestataire (par ex. Colissimo), SINENSIA fera ses meilleurs efforts pour tenir informé le Client. SINENSIA ne pourra être tenu responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement n'étant pas de son fait.

5.4. Conformité de la livraison

En cas de colis endommagé (déjà ouvert, produits manquants, carton ayant reçu des chocs importants...), le Client s'engage à notifier au transporteur et à SINENSIA, par tous les moyens, toutes réserves dans les 3 jours suivant la réception du colis. Les éventuelles réclamations sont régies par l'article 7 ci-après.

6. TRANSFERT DE PROPRIETE & TRANSFERT DE RISQUE

6.1. Transfert de propriété

Le transfert de propriété du (des) Produit(s) au profit du Client ne prend effet qu'après complet paiement du prix par ce dernier.

6.2. Transfert des risques

SINENSIA assure les risques de perte et de détérioration des produits jusqu'à la livraison desdits produits au Client ou à un tiers désigné par lui au transporteur. Le transfert de risque a donc lieu à partir du moment où le destinataire a réceptionné le(s) Produit(s).

7. RECLAMATIONS & LITIGES

7.1. Délai de réclamation

Toute réclamation devra être faite dans un délai de 15 (quinze) jours ouvrés après réception de la commande au service clients de SINENSIA :

- Soit par courrier : SINENSIA – Service clients – 16 rue de la Fidélité – 75010 PARIS – France
- Soit par e-mail via le formulaire de contact disponible sur le Site à cette adresse : <https://www.eclore.fr/nous-contacter>

7.2. Justificatifs

Toute réclamation devra être motivée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi (lettre de transport, photo du colis reçu, photo du ou des produits non conformes...).

7.3. Litiges

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité au Service Client de SINENSIA afin de le résoudre à l'amiable.

En cas d'échec de cette démarche, le Client ayant la qualité de consommateur pourra recourir au service de médiation en ligne du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP) via le Site www.cmap.fr ou par courrier postal à : CMAP – Service Médiation de la Consommation – 39 avenue Franklin Roosevelt – 7508 Paris. Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter les coordonnées postales, l'email et le numéro de téléphone du Client plaignant ainsi que les nom et adresse complets de SINENSIA, un exposé succinct des faits et la preuve des démarches préalables effectuées.

Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client de SINENSIA avant toute demande de médiation auprès du CMAP.

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou sont en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à 1 (un) an à compter de sa réclamation écrite auprès de SINENSIA ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté au préalable de résoudre son litige directement auprès de SINENSIA par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans les présentes Conditions Générales de Vente.

8. DROIT DE RETRACTATION & RETOURS

8.1. Droit de rétractation (Client consommateur)

En application des articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client ayant la qualité de consommateur dispose d'un délai maximum de quatorze (14) jours francs, à compter du jour de réception des Produits concernés ou de la réception du dernier Produit visé de sa commande si elle a été livrée en plusieurs fois, pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à en justifier la raison. Si le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'exercice du droit de rétractation est exclu pour les produits ouverts, descellés ou endommagés après la livraison ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client concerné doit notifier sa rétractation en remplissant, signant et renvoyant le [présent formulaire de rétractation](#) par courrier à SINENSIA – Service Clients – 16 rue de la Fidélité – 75010 PARIS ou par email à infos@eclore.fr.

A réception de la demande de rétractation, SINENSIA prendra contact avec le Client aux coordonnées indiquées dans le formulaire afin de convenir des modalités de retour des Produits faisant l'objet de la rétractation. Les frais de retour restent à la charge du Client.

Le remboursement, frais de livraison inclus conformément aux articles L. 221-20 et s. du Code de la Consommation, interviendra dans les meilleurs délais à compter de la date du retour effectif des Produits chez SINENSIA. Le remboursement ne sera accordé que si les produits retournés sont restitués en parfait état et dans leurs formes originales.

8.2. Retours

En cas de non-conformité du produit livré, le Client disposera d'un délai de 5 jours à compter de la réception pour en informer le Vendeur et lui retourner le (les) Produit(s).

Tout retour accepté par SINENSIA, dans le cas d'un vice apparent ou de non-conformité, permettra au Client d'obtenir le remplacement gratuit ou le remboursement du Produit, à l'exclusion de toute autre indemnité.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

9. RESPONSABILITES

9.1. Responsabilité du Client

Le Client doit avoir la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes conditions générales et est seul responsable de la commande réalisée et de ses conséquences.

Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait des Produits. Il lui appartient de vérifier l'adéquation des Produits à ses besoins spécifiques préalablement à l'achat desdits Produits.

S'il suit un traitement médicamenteux ou en cas de grossesse ou de maladie avérée, SINENSIA invite le Client à consulter un professionnel de santé avant de passer commande afin de s'assurer qu'il n'existe aucune contre-indication à l'usage des Produits proposés par SINENSIA.

Le cas échéant, le Client est informé de la présence d'allergène dans la liste d'ingrédients des Produits, les allergènes potentiels étant mis en évidence en majuscule dans chaque descriptif Produit. Le Client est également informé que les Produits proposés sur le Site peuvent contenir des traces de fruits à coques, de dioxyde de soufre et sulfites > 10 mg/kg, de soja et produits à base de soja et de produits laitiers, l'atelier fabricant ces Produits utilisant ce type d'allergènes.

Les échantillons offerts sont destinés uniquement à une utilisation personnelle. Le Client s'engage à ne pas revendre les échantillons gratuits qu'il reçoit.

Le Client professionnel ne peut proposer à la vente et vendre les Produits que dans ses points de vente physique et sur son propre site Internet ; il n'est pas autorisé à revendre directement ou indirectement les Produits commandés à d'autres professionnels, sur des sites Internet de tiers ou sur des marketplaces, ou sur les foires, marchés, salons et ventes au déballage.

9.2. Responsabilité et garanties du Vendeur

SINENSIA n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande à l'expédition du colis ou des services postérieurs, qu'une obligation de moyen.

La responsabilité de SINENSIA ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

SINENSIA ne peut être tenue pour responsable si les Produits n'ont pas été livrés pour causes de force majeure telle que définie par l'article 1218 du code civil et incluant les catastrophes naturelles.

Conformément à la loi, le Vendeur assume deux garanties : la garantie de conformité et la garantie des vices cachés des produits. SINENSIA garantit la qualité de ses produits sous réserve de les conserver à l'abri de la lumière dans un endroit frais (inférieur à 20 degrés) et sec (humidité inférieure à 60 %).

10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes et, plus généralement, toute information objet de droits de propriété intellectuelle figurant sur le Site sont et restent la propriété exclusive de SINENSIA. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV.

Le Client s'engage à ne pas utiliser ou mettre en œuvre un robot ou tout autre moyen automatisé pour accéder au Site et/ou au contenu, et plus généralement à ne pas tenter de porter atteinte au fonctionnement du Site ou à ses contenus.

11. DONNEES PERSONNELLES

SINENSIA est amenée à collecter des données personnelles du Client pour permettre à ce dernier de passer sa commande et recevoir les produits, ou encore le contacter si besoin, et conservera lesdites données pour les durées nécessaires au respect de ses obligations commerciales, comptables et fiscales.

Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) et à la loi dite « Informatique et Libertés », le Client dispose de droits d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles le concernant et traitées par le Vendeur, qu'il peut exercer en écrivant à : infos@eclore.fr.

Pour en savoir plus sur les engagements de SINENSIA en matière de protection des données personnelles, le Client est invité à consulter la [Politique de confidentialité](#).

12. LOI APPLICABLE & JURIDICTION

Les présentes CGV sont régies par la loi française.

En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales, les parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.