

# **Conditions générales de vente – Pomm'Poire**

## **Article 1 : Dénomination**

Pomm'Poire est une boutique en ligne exploitée par la SARL V2D Retail, société à responsabilité limitée, au capital de 100 000€, dont le siège social est situé au 1, rue des lainiers, ZAC du Beck, 59150 Wattrelos, et immatriculée au RCS de Roubaix/Tourcoing sous le numéro : 790 147 714. Téléphone : 03 28 33 48 83.

## **Article 2 : Application des conditions générales de vente**

Le Client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les présentes conditions générales de vente avant la passation de sa commande. Toute commande par le Client implique donc l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales.

## **Article 3 : Prix**

Tous les prix indiqués sur le site [www.pommpoire.fr](http://www.pommpoire.fr) sont indiqués en euros et Toutes Taxes Comprises, hors participation éventuelle aux frais de port et de traitement. Le montant de la TVA est de 20%. Si le taux de TVA venait à être modifié, ces changements pourront être répercutés sur le prix des articles sans que le client en soit préalablement informé.

Pomm'Poire se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment et sans préavis. Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande. Les produits demeurent la propriété de Pomm'Poire jusqu'au complet paiement du prix. Ce prix est payable en totalité et en un seul versement.

Pomm'Poire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou qui présenterait à ses yeux une quelconque forme de risque.

## **Article 4 : Validité de l'offre**

Les offres de Pomm'Poire ne s'adressent qu'à des consommateurs disposant d'une adresse de livraison dans les pays livrés : voir les conditions de livraison et de retour.

Tous les articles visibles sur le site sont disponibles pour les consommateurs répondant à ce critère, dans la limite des stocks disponibles.

En cas de débit ou d'encaissement visant la commande d'un article indisponible, Pomm'Poire s'engage à proposer un avoir ou à rembourser le Client dans un délai maximum de 30 jours.

Pomm'Poire s'engage à prévenir par courrier électronique le Client qui aurait passé commande d'un article indisponible.

## **Article 5 : Présentation des produits**

Les produits proposés à la vente par Pomm'Poire sont décrits avec la plus grande précision et exactitude possible dans les différentes rubriques relatives aux produits. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité de Pomm'Poire ne pourrait être engagée.

Les photographies illustrant à l'appui du texte les produits n'entrent pas dans le champ contractuel.

## **Article 6 : Confirmation de commande**

Pour toute commande passée vous recevrez un mail de confirmation. Ce mail confirme que votre commande a bien été prise en compte par Pomm'Poire.

## **Article 7 : Livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse que vous avez indiquée au cours du processus de commande.

Pomm'Poire livre les pays suivants :

Allemagne, Autriche, Belgique, Canada, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Italie, Luxembourg, Pays-bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Suède, Suisse, Danemark, États-Unis, Norvège, Ireland, Israël, Roumanie, Slovaquie, Andorre, Antigua et Barbuda, Bahamas, Bahreïn, Barbade, Bélarus, Bermudes, Croatie, Chypre, Estonie, Îles Féroé , Gibraltar, Guadeloupe, Guernesey, Saint-Siège (État de la Cité du Vatican), Islande, Jersey, Jordanie, Koweït, Lettonie, Liban, Liechtenstein, Lituanie, Macédoine, Malte, Martinique, Hongrie, Mayotte, Mexique, Moldova, Monaco, Monténégro, Nouvelle-Calédonie, Oman, Qatar, Île de la Réunion , Fédération de Russie, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Marin, Arabie Saoudite, Serbie, Slovénie, Turquie, Ukraine, Émirats Arabes Unis, Îles Vierges Britanniques, Îles Vierges des États-Unis, Albanie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Guyane Française, Polynésie Française, Îles Åland.

Pour connaître les modes de livraisons et les tarifs pour chaque pays, consultez la page "[conditions de livraison et de retour](#)".

La commande est expédiée sous 24h à compter de la réception de votre paiement, du lundi au vendredi ; les commandes passées le vendredi, le samedi et le dimanche sont expédiées le lundi.

Un e-mail comportant le numéro de la commande et le numéro de suivi du colis vous est envoyé à l'expédition de la commande.

Lorsqu'un produit de votre commande n'est pas disponible, vous en êtes avisé sur la fiche produit ainsi que par email lorsque vous passez votre commande. Dans le cas de l'indisponibilité d'un produit de votre commande, Pomm'Poire expédiera la totalité de la commande lorsque tous les produits seront disponibles.

Les délais de livraison indiqués dans la page « Livraison » sont des délais moyens habituels et correspondent aux délais de traitement, d'expédition et d'acheminement. Pour connaître le détail des coûts de livraison voir les conditions de livraison et de retour.

Si vous constatez un retard dans la livraison ou que vous ne parvenez pas à suivre la livraison de votre colis via le numéro de suivi qui vous a été communiqué, merci de contacter au plus vite le service client de Pomm'Poire qui entreprendra alors les recherches auprès du transporteur pour identifier le problème et, si nécessaire, réexpédier la commande dans les plus brefs délais.

Si les délais de livraison ne peuvent être assurés pour un cas de force majeure, notamment en cas de grève, telle que définie par la jurisprudence, alors Pomm'Poire ne pourra pas être tenu responsable du non respect des délais de livraison.

## **Article 8 : Paiement**

### **1. Moyen de paiement**

Le client intéressé par un article présenté sur le site [www.pommpoire.fr](http://www.pommpoire.fr) suit le processus suivant afin d'établir sa commande. Après avoir cliqué sur l'icône « commander » et après avoir vérifié les informations de sa commande (couleur, quantité, taille, prix, etc...), le client valide le choix du ou des produits sélectionnés par un clic. Cette validation de commande entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Le règlement des achats s'effectue par carte bancaire CB, Visa ou Mastercard ou via le compte Paypal du client.

Le Client valide son adresse de livraison et de facturation, le produit et le prix total. Il fournit le numéro de sa carte bancaire associé à la date d'expiration et au code CVX. Le débit de la carte est effectué immédiatement après la validation de votre commande.

### **2. Vérification des paiements**

Pomm'Poire contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Ces contrôles visent à protéger Pomm'Poire de pratiques abusives opérées par des fraudeurs.

Nos services pourront être amenés à vous demander toutes les pièces nécessaires au déblocage de votre commande : justificatifs de domicile ou de débit à votre nom, ou encore justificatif de domicile au nom de la personne indiquée pour l'adresse de livraison etc. Ces demandes seront faites par courrier électronique si nécessaire.

### **3. Sécurité des paiements**

Afin d'assurer la sécurité des paiements, le site [www.pommpoire.fr](http://www.pommpoire.fr) utilise le service de paiement sécurisé du groupe CIC : CM-CIC p@iement. Ce service intègre la norme de sécurité SSL. Les données confidentielles (le numéro de carte bancaire à 16 chiffres ainsi que la date d'expiration, le code CVX) sont directement transmises cryptées sur le serveur de la banque sans transiter sur les supports physiques du serveur Pomm'Poire.

Lorsque la commande est validée : la demande de paiement est transmise en temps réel sur le gestionnaire de télépaiement sécurisé. Celui-ci adresse une demande d'autorisation au réseau carte bancaire. Le gestionnaire de télépaiement délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil.

## **Article 9 : Droit de rétractation, échange, retour et remboursement**

Pour télécharger le formulaire standardisé de droit de rétractation, [cliquez ici](#).

Conformément aux articles L.120-20 et suivants du Code de la consommation, le client particulier bénéficie d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de réception des articles pour exercer son droit de rétractation. Ce délai de rétraction n'est pas applicable aux professionnels distribuant nos produits, ayant bénéficié des tarifs professionnels conformément à l'article L. 221-3 du code de la consommation.

Tous les articles achetés sur le site Pomm'Poire peuvent faire l'objet d'échange ou de remboursement aux conditions ci-après définies :

### **1. Délai pour retourner un article pour échange ou remboursement**

Le délai pendant lequel le client peut solliciter l'échange ou faire valoir son droit à rétractation est de 14 jours à compter de la date de réception du ou des articles.

Pour connaître les détails des modalités d'échange et de retour pour remboursement, voir les "[conditions de livraison et de retour](#)".

### **2. Conditions de retour pour échange et/ou pour remboursement**

#### **Etat des articles**

Tous les articles retournés devront être renvoyés parfaitement intacts.

A réception du colis, Pomm'Poire jugera du parfait état de la marchandise retournée. Aucun retour ne sera accepté si les articles retournés ont été visiblement utilisés ou endommagés du fait du client et que cette utilisation ou ces dommages rendent les articles impropres à la vente. Si le retour est refusé, les articles seront alors retournés au client aux frais de Pomm'Poire sans que le client puisse exiger une quelconque compensation ou droit à remboursement, à l'exception de l'exercice ultérieur de ses droits à garantie sur les marchandises vendues.

Dans le cas d'un échange, si les articles retournés ont été visiblement utilisés ou endommagés du fait du client et que cette utilisation ou ces dommages les rendent impropres à la vente, Pomm'Poire pourra exercer toutes actions de recouvrement correspondantes auprès du client. En tout état de cause, vous bénéficiez des dispositions de la garantie légale notamment celles relatives à la garantie des vices cachés.

Le(s) article(s) retourné(s) doivent être neufs, non-portés ou non utilisés, dans leur boîte/emballage d'origine parfaitement intacte, avec toutes les étiquettes attachées et doivent être accompagnés des éventuels articles commerciaux et publicitaires qui auraient été joints à la commande. Le non respect de ces conditions entraînera le refus du retour.

#### **Si vous souhaitez un échange :**

Si le produit choisi a la même valeur que le produit retourné : Pomm'Poire vous renvoie le nouveau produit et prend à sa charge les frais de livraison du nouveau produit.

Si le produit choisi a une valeur supérieure au montant de sa commande initiale, vous pouvez payer la différence en ligne par carte bancaire. Pomm'Poire vous renvoie le nouveau produit à réception du règlement de la différence et prend à sa charge les frais de livraison du nouveau produit. L'expédition de votre commande échange est conditionnée par la validation du règlement de la différence de prix.

Si le montant de votre commande échange est inférieur au montant de la commande initiale, Pomm'Poire vous rembourse la différence dans les 10 jours suivant la réception de votre colis retour. Pomm'Poire vous renvoie le nouveau produit et prend à sa charge les frais de livraison du nouveau produit.

#### **Si vous souhaitez un remboursement :**

Sous réserve du respect de ces conditions de retour, Pomm'Poire procédera au remboursement\* dans les 10 jours suivant la réintégration en stock des marchandises.

Les frais de retour et tout autre service annexe (paquet cadeau...) ne seront remboursés, sauf s'il s'est avéré que le retour du produit est dû à une erreur de la part de Pomm'Poire lors de la préparation du colis (erreur de taille, de couleur).

Sera refusé par le vendeur tout article endommagé qui n'aurait pas fait l'objet de remarques ou de réserves expresses par le client dès la livraison.

\*cas particulier : si vous avez bénéficié d'une réduction ou d'une gratuité des frais de port sur votre commande initiale, et que le remboursement entraîne une réduction du panier sous ce montant, les frais de port initiaux seront alors refacturés par déduction sur le montant du remboursement.

Enfin, en cas de retours anormaux ou abusifs, Pomm'Poire se réserve le droit de refuser une commande ultérieure.

## **Article 10 : Identification**

Pour éviter d'avoir une nouvelle fois à remplir les formulaires préalables à la réalisation d'une commande sur le site Pomm'Poire, le client peut choisir un mot de passe lui donnant accès à un espace « mon compte ». Un client déjà inscrit est reconnu sur le site comme un client de Pomm'Poire. Le mot de passe dont bénéficie le client est strictement confidentiel et personnel. En aucun cas, il ne doit être divulgué ou communiqué.

## **Article 11 : Cookies**

Quand vous consultez et naviguez sur notre site [www.pommpoire.fr](http://www.pommpoire.fr), des cookies sont déposés sur votre ordinateur, votre mobile ou votre tablette.

### **Qu'est-ce qu'un cookie ?**

Il s'agit de petits fichiers qui contiennent des données relatives à votre navigation sur le site (par exemple : n° du panier, de votre compte client, identifiant des pages visitées ..). Les cookies sont utilisés par les navigateurs pour faciliter votre navigation sur le site.

### **Les cookies présents sur notre site :**

Il s'agit de cookies propres au fonctionnement de notre site et déposés sur votre navigateur. Nous les utilisons pour gérer votre identification (compte client, panier, commande). Ils sont nécessaires au bon fonctionnement de notre site. Ces cookies ne contiennent pas d'informations personnelles qui sont elles stockées au sein de votre compte client.

Notre site a signé des accords avec de nombreux partenaires qui interviennent pour le suivi de nos statistiques (Google Analytics) ou dans le cadre d'opérations publicitaires pour notre compte (régies publicitaires, plateformes d'affiliation). Ces partenaires peuvent être amenés à déposer également des cookies sur votre navigateur. Ces cookies sont alors utilisés exclusivement pour le recueil d'informations non nominatives relatives aux prestations que nous leur confions. Ces informations peuvent être par exemple relatives aux pages visitées ou au fait de valider une commande sur notre site. Ces cookies peuvent alors servir à personnaliser des publicités qui vous sont adressées sur notre site ou des sites partenaires.

Dans tous les cas de figure, les données collectées au travers de ces cookies, le sont exclusivement pour les besoins de notre site et conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

## Accepter ou refuser les cookies ?

Vous avez le choix d'accepter ou refuser les cookies et pouvez gérer vos préférences via votre navigateur Internet. Nous vous mettons cependant en garde que le refus des cookies nécessaires au bon fonctionnement de [www.pommpoire.fr](http://www.pommpoire.fr) peut avoir pour conséquence de vous empêcher de finaliser une commande sur notre site.

Paramétrer votre navigateur internet :

### 1/ Avec le navigateur Internet Explorer

- Choisissez le menu "Outils", puis "Options Internet"
- Cliquez sur l'onglet "Sécurité"
- Sélectionnez "Internet" puis "Personnaliser le niveau"
- Repérez la rubrique "cookies" et choisissez l'option qui vous convient

### 2/ Avec le navigateur Firefox

- Choisissez le menu "Outils", puis "Options"
- Choisissez le menu "Vie privée", puis cliquez dans "Cookies"
- Décochez la case "Autoriser tous les sites à placer des cookies"

### 3/ Avec le navigateur Google Chrome

- Cliquez sur l'icône du menu "Outils"
- Sélectionnez "Options"
- Cliquez sur l'onglet "Options avancées" et accédez à la partie "Confidentialité"
- Cliquez sur le bouton "Afficher les cookies"
- Choisissez l'option qui vous convient et cliquez sur "Fermer"

Pour tout savoir sur les cookies : <http://www.cnil.fr/vos-droits/vos-traces/les-cookies/>

## Article 12 : Responsabilité

Pomm'Poire n'a qu'une obligation de moyen dans toutes les étapes d'accès au site, de visite, de saisie des formulaires, de passation des commandes, de préparation des commandes, de livraison des commandes, de retours des produits et de remboursements des commandes retournées.

La responsabilité de Pomm'Poire ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet et extérieurs aux précautions prises par la société.

Tous cas de force majeure, d'intrusion extérieure ou présence de virus informatique ne sauraient engager la responsabilité de Pomm'Poire.

## **Article 13 : Traitement des colis non-livrés par notre prestataire**

En cas de NPAI (« N'habite Pas à l'Adresse Indiquée »), de colis « Non Réclamé » auprès du prestataire de livraison, de colis « Refusé » au moment de la livraison : après réception et acceptation du colis, Pomm'Poire prendra contact avec le client afin de lui renvoyer sa commande si le produit est encore disponible ou de procéder au remboursement de la commande selon le souhait du client.

Pomm'Poire se réserve le droit de procéder au remboursement de la commande et non au renvoi de celle-ci.

Pomm'Poire ne garantit pas la réservation des articles commandés et pourra être amené à effectuer le remboursement de la commande si le ou les produits ne sont plus disponibles.

## **Article 14 : Propriété intellectuelle**

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations et images reproduits sur le site Pomm'Poire sont protégés au titre du droit d'auteur, droit des marques, droit des brevets et droit à l'image, et ce pour le monde entier. Ils sont la propriété pleine et entière de Pomm'Poire.

A ce titre et conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, seule l'utilisation pour un usage privé sous réserve de dispositions différentes voire plus restrictives du code de la propriété intellectuelle, est autorisée.

Toute autre utilisation est constitutive de contrefaçon et sanctionnée au titre de la propriété intellectuelle sauf autorisation préalable de Pomm'Poire.

Toute reproduction totale ou partielle du catalogue du site Pomm'Poire est strictement interdite.

Tout lien, même tacitement autorisé, renvoyant vers le site Pomm'Poire, devra être retiré sur simple demande de Pomm'Poire.

## **Article 15 : Traitement des litiges**

La responsabilité de Pomm'Poire est, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits.

Pomm'Poire ne pourra être tenu responsable, envers un membre ou un tiers, d'aucun dommage indirect, d'aucune perte d'exploitation, de profit ou de chiffre d'affaires, survenus de quelque manière que ce soit, même si ce dommage ou cette perte ou ce préjudice était prévisible par Pomm'Poire, ou si son éventualité avait été portée à son attention.

Médiation consommation : La Loi impose à tout professionnel vendant ses produits à des consommateurs, de prévoir le recours à un médiateur en vue de la résolution amiable de tout litige. Ainsi, V2D Retail relève du médiateur suivant :

MEDICYS  
73, boulevard de Clichy  
75009 Paris  
Tel : +33 1 49 70 15 93  
contact@medicys.fr

## **Article 16 : Données nominatives**

Pomm'Poire, pour les besoins du service, se réserve le droit de collecter des données nominatives relatives aux utilisateurs du site, notamment par le biais de « cookie » visé à l'article 10.

À cet effet, le site Pomm'Poire est déclaré auprès de la CNIL sous le numéro 1642827. Pomm'Poire se réserve en outre le droit de céder commercialement les données qu'elle aura collecté sur son site.

Dans tous les cas, et conformément à la loi n°78-17 du 06 janvier 1978, tout utilisateur ou client du site peut à tout moment s'opposer à l'utilisation commerciale des dites données et bénéficie en outre d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant.

Toutes les demandes relatives au présent article devront être envoyées par courrier électronique à l'adresse [contact@pommpoire.fr](mailto:contact@pommpoire.fr).

Pour consulter les engagements de Pomm'Poire/V2D Retail en matière de protection de vos données personnelles nous vous invitons à consulter la page suivante : [https://www.pommpoire.fr/module/newquest\\_gdpr/confidentiality](https://www.pommpoire.fr/module/newquest_gdpr/confidentiality).

## **Article 17 : Modification des conditions générales de vente**

Pomm'Poire se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales de vente et d'utilisation. Les membres qui ne souhaiteraient pas que les relations contractuelles soient régies par la nouvelle version des conditions générales de vente et d'utilisation, devront le notifier et, à compter de la date à partir de laquelle la nouvelle version prendra effet, ils devront cesser d'utiliser les services Pomm'Poire.

Dans l'hypothèse où l'un quelconque des termes des conditions générales de vente et d'utilisation serait considéré comme illégal ou inopposable par une décision de justice les autres dispositions resteront en vigueur.

## Article 18 : Contact

Pour toute information ou question, vous pouvez nous écrire à [contact@pommpoire.fr](mailto:contact@pommpoire.fr) ou nous contacter par téléphone au 03 28 33 48 83 du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30. Nous nous ferons un plaisir de vous répondre le plus rapidement possible.

## Article 19 : Organisme de médiation

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges, Pomm'Poire adhère au service de médiation du Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs justice (CM2C) dont les coordonnées sont les suivantes : 14 rue Saint-Jean - 75017 Paris.

Après une démarche préalable écrite au professionnel, le CM2C peut être saisi soit :

- En ligne, en cliquant sur le lien suivant : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php> et en remplissant le formulaire accompagné des pièces justificatives,
- Par courrier, à l'adresse indiquée ci-dessus,
- Par mail à l'adresse suivante : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net).

En outre, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents.

Cette plateforme est accessible en cliquant sur le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>