

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent pour toutes les commandes passées sur le site internet [epiduroergue.fr](http://www.epiduroergue.fr). Plus généralement, elles régissent les relations entre l'enseigne l'Épi du Rouergue et les utilisateurs du site internet [www.epiduroergue.fr](http://www.epiduroergue.fr).

Le fait de passer commande implique nécessairement l'acceptation sans aucune réserve et l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions. Toute condition contraire opposée par le client nous sera inopposable, à défaut d'acceptation expresse de notre part, et ce quel que soit le moment où elle aura pu être portée à notre connaissance.

### **Article 1 : Identification de notre société**

L'Épi du Rouergue

S.A au capital de 660 000 euros

[www.epiduroergue.fr](http://www.epiduroergue.fr)

ZA de Lioujas

12 740 LIOUJAS – FRANCE

mail : [contact@epiduroergue.fr](mailto:contact@epiduroergue.fr)

téléphone : 05 65 74 91 03

SIREN 427380100

TVA FR 35 427 380 100

RCS Rodez 328538236

Registre du commerce et des sociétés de Rodez Siège social : 6 avenue Tarayre, 12 000 Rodez

Le site de l'Épi du Rouergue est hébergé par <http://www.ogi.fr>

Siège social : Lioujas 12740 LA LOUBIÈRE

Le site de l'Épi du Rouergue est hébergé par OVH SAS, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix – France

### **Article 2 : Prix**

Les prix de nos produits sont indiqués sur le site en euros TTC (toutes taxes comprises) avec frais d'expédition.

Des remises pourront être accordées. Ces remises peuvent être variables et différentes en fonction des périodes.

Les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la validation de la commande.

### **Article 3 : Frais d'expédition**

Nous expédions uniquement en France métropolitaine.

Vous pouvez choisir entre deux modes de livraison :

- Colissimo : Livraison vers une adresse de destination en France métropolitaine.
- Point Relais : Livraison dans un point du réseau La Poste Relais.

Pour plus d'informations, veuillez nous contacter au 05 65 74 91 03.

#### **Article 4 : Délais de livraison**

Nos produits ne peuvent être livrés que dans la zone de livraison indiquée sur le site, soit en France métropolitaine.

Il sera assuré au client un suivi du colis de l'expédition à la date prévisible de la réception.

Le client s'engage donc à être présent pour réceptionner les produits à l'adresse et au créneau horaire établi avec le transporteur.

Dans le cas où les produits commandés n'ont pu être livrés du fait de l'absence du client ou du fait d'informations erronées ou imprécises sur le lieu de livraison, La Poste prend contact avec le client directement afin de convenir d'un nouveau rendez-vous de livraison dans les 24h suivants le créneau horaire initialement prévu.

Les frais éventuels de cette nouvelle livraison seront à la charge du client.

Dans l'hypothèse où un nouveau rendez-vous s'avère impossible dans les délais nécessaires au maintien de la fraîcheur des produits, le règlement de la commande (frais de livraison compris) restera acquis à la société à titre d'indemnité.

Nos produits sont livrés par La Poste à votre domicile ou en points relais.

Pour les envois en Colissimo (La Poste), vous recevrez à l'adresse stipulée sur votre bon de commande, votre colis dans un délai de 48 – 72 heures (selon engagement du service La Poste) après expédition par nos soins de votre colis le jeudi.

Pour les envois en Point Relais, vous recevrez votre colis au point relais dans un délai de 48 – 72 heures après expédition par nos soins de votre colis.

Attention : les points relais étant des commerçants, ceux-ci peuvent avoir des jours de fermeture hebdomadaire.

Ces délais s'entendent en jours ouvrés et hors problème d'acheminement postal.

#### **Article 5 : Données personnelles**

Site internet : [www.epiduroergue.fr](http://www.epiduroergue.fr)

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de votre validation de commande.

Le client est entièrement responsable des informations saisies dans le bon de commande. A défaut d'être complètement renseigné, le bon de commande ne sera pas validé. En conséquence, notre responsabilité ne saurait être recherchée ni engagée dans le cas où nous serions dans l'impossibilité de livrer ou d'exécuter la commande en raison d'erreurs, imprécisions ou omissions relatif à ces informations.

Le client, qui souhaite commander un ou plusieurs produits doit obligatoirement :

- saisir son numéro client ou son identifiant s'il en a un ; à défaut il devra créer un compte client personnel en remplissant le formulaire d'inscription sur lequel il indiquera toutes les coordonnées demandées, avec en particulier le lieu de livraison souhaité qui doit obligatoirement être situé en France métropolitaine. Le client est en outre amené à choisir un mot de passe qui devra rester confidentiel et ne pas être divulgué à un tiers. Le client demeure responsable de l'utilisation de son compte et de son mot de passe.

#### **Article 6 : Passation de commandes**

Après avoir créé votre compte, il sera possible de passer commande.

- remplir le panier de commande en ligne en sélectionnant le ou les produits ;
- valider sa commande après l'avoir vérifiée, et notamment le lieu de livraison, ainsi qu'après avoir pris connaissance de la date de livraison estimée ;
- certifier avoir lu et accepter les présentes Conditions Générales de Ventes et l'utilisation des données personnelles ;
- effectuer le paiement dans les conditions prévues ;
- confirmer sa commande et son règlement.

Cette commande n'acquiert valeur contractuelle qu'après notre envoi par e-mail d'un accusé de réception de commande – ARC (confirmation de commande) confirmant en tout point les stipulations du dit bon de commande sans aucune modification.

Nous nous réservons le droit de ne pas confirmer tout bon de commande d'un client avec lequel il existe ou existerait un litige.

Les informations conservées dans notre système d'information ont force probante quant aux commandes passées. En cas de production de ces informations sur support électronique, elles auront la même valeur que si elles avaient été données et conservées par écrit.

Pour des raisons de gestion de stock, L'Épi du Rouergue pourra limiter le nombre de produits d'une même référence commandée par un même client. Les commandes passées sur le site sont destinées à un usage personnel. Le client s'interdit notamment de revendre les produits à un tiers.

## **Article 7 : Validation d'une commande**

### > Validation par le client

En créant votre compte, vous déclarez avoir pris connaissance et accepté le règlement général des données personnelles (RGPD). La validation de votre commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente. Vous recevrez un mail de confirmation de votre commande.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par L'Épi du Rouergue constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre L'Épi du Rouergue et ses clients.

### > Validation par L'Épi du Rouergue

A réception des commandes, L'Épi du Rouergue s'assure de la cohérence des données communiquées. Dans le cadre de sa politique de lutte contre les paiements frauduleux, L'Épi du Rouergue se réserve le droit de mener toute investigation nécessaire avant la validation d'une commande. Cela peut inclure notamment la demande d'un justificatif de domicile ou la demande des coordonnées de votre agence bancaire. Lorsqu'une telle procédure est lancée, la validation de la commande est suspendue. Si le paiement n'est pas validé, alors la commande est purement et simplement annulée.

## **Article 8 : Disponibilité**

Nos offres de produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité de produit après passation de votre commande, nous vous en informerons par mail ou téléphone. Nous vous proposerons alors au choix :

une autre date de livraison à nous valider

l'annulation pure et simple de votre commande et remboursement dans un délai de 4 jours.

## **Article 9 : Livraison**

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison ou au point relais que vous avez indiqué au cours du processus de commande. Les livraisons sont effectuées par La Poste.

Les commandes sont expédiées tous les mardis, hors occasions spéciales (ex : jours fériés).

– Pour les commandes passées avant 17 h le lundi, celles-ci seront expédiées dès le lendemain, le mardi.

– Pour les commandes validées après 17 h le lundi, celles-ci seront expédiées seulement le mardi de la semaine d'après.

Il est possible que les jours d'expédition soient modifiés si les mardis, mercredis ou jeudis de la semaine d'expédition sont fériés.

ATTENTION : Nous nous engageons à livrer uniquement en France métropolitaine et le format des colis est trop grand pour être déposé dans une boîte aux lettres.

### **Article 10 : Paiement**

Le prix est payable comptant le jour de la saisie du bon de commande par le client. Le paiement s'effectue par carte bancaire (Carte Bleue, Carte Visa ou Carte Mastercard) via le serveur bancaire de notre banque dans un environnement sécurisé c'est-à-dire par un procédé de cryptage des données qui en assure la confidentialité. Le paiement se déroule donc directement entre le client et la banque, les informations transmises par le client à partir de son ordinateur ne circulent pas en clair sur le net, ne transitent pas par ce site et ne sont pas enregistrées sur nos serveurs ; le client devra donc communiquer ces informations lors de chaque nouvelle commande.

En cas de refus du centre du paiement bancaire concerné, la commande sera automatiquement annulée. Aucun délai de paiement n'est accordé et les commandes ne sont pas traitées tant que le règlement n'a pas été réceptionné et encaissé.

Aucune commande n'est éligible avec paiement par chèque, virement SEPA ou chèques cadeaux.

Aucun code de réduction n'est accordé sur le site [www.epiduroergue.fr](http://www.epiduroergue.fr) hors promotions spéciales.

### **Article 11 : Service Après Vente**

#### **> Période de rétractation**

En application de l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le droit de rétractation visé par l'article L 121-20 du Code de la Consommation ne pourra être exercé en raison de la nature des produits vendus ; ceux-ci étant susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

#### **> Perte du colis**

En cas de perte d'un colis (la Poste ou le transporteur a égaré le colis durant l'acheminement et le colis n'a jamais été livré ou présenté), L'Épi du Rouergue s'engage à expédier à ses frais un second colis, après confirmation auprès du transporteur.

L'Épi du Rouergue demandera alors au destinataire de lui fournir une attestation sur l'honneur indiquant la non réception du colis avec un engagement de refuser le 1er envoi dans le cas où celui-ci finirait par arriver à bon port. Cette attestation

servira au dépôt d'une plainte auprès du transporteur et éventuellement auprès des services de Police.

Si le second envoi n'arrivait pas à bon port, L'Épi du Rouergue procéderait alors au remboursement de la commande initiale.

#### > Erreur de préparation de commande

Nous vous remercions de bien vouloir prendre contact avec L'Épi du Rouergue, par téléphone, pour décrire précisément le problème rencontré.

L'Épi du Rouergue procédera à toutes vérifications utiles et sollicitera si besoin le client pour lui demander tous renseignements, ou photos utiles. A la suite de cela, L'Épi du Rouergue pourra répondre favorablement ou défavorablement aux demandes du client. Si la réponse est favorable, les produits non reçus par le client seront soit remboursés soit re-expédiés à la charge de L'Épi du Rouergue.

#### > Retour de colis

En cas de retour de colis, l'adresse fournie par le client était erronée ou le colis a été mis en instance car non retrait du colis en centre de tri. Le transporteur nous retournera le colis. Nous vous en avertirons dans les meilleurs délais. Aucun remboursement envisageable par L'Épi du Rouergue et aucune réexpédition possible hors nouvelle commande validée et payée par le client.

#### > Produits abîmés

L'Épi du Rouergue procédera à toutes vérifications utiles et sollicitera si besoin le client pour lui demander tous renseignements, ou photos utiles. A la suite de cela, L'Épi du Rouergue pourra répondre favorablement ou défavorablement aux demandes du client. Si la réponse est favorable, nous nous engageons à vous rembourser les produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou le ré-envoi est à la charge de L'Épi du Rouergue.

Dans ce cas, nous vous remercions de bien vouloir prendre contact avec L'Épi du Rouergue par téléphone pour décrire précisément le problème rencontré.

Aucune réclamation ne sera prise en compte à compter de 48 heures après réception de la marchandise.