

C.G.V (conditions générales de vente, site e-commerce)

En vigueur au 01/11/2025

Article 1 : Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites "**CGV**") s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par le **Vendeur** auprès d'acheteurs non professionnels ("Les **Clients**" ou "le **Client**"), désirant acquérir les produits proposés à la vente ("Les **Produits**") par le **Vendeur** sur le site **vracment-bio.fr**. Les **Produits** proposés à la vente sur le site sont les suivants :

Des produits alimentaires en vrac (céréales, légumineuses, fruits secs, farines, biscuits, thés, cafés, huiles, etc.).

Des produits d'hygiène et d'entretien écologiques (savons solides, shampoings, lessives, nettoyants ménagers, etc.).

Des accessoires durables favorisant la réduction des déchets (bocaux, contenants en verre, sacs en tissu, brosses, ustensiles réutilisables, etc.).

Les caractéristiques principales des **Produits** et notamment les spécifications, illustrations et indications de dimensions ou de capacité des **Produits**, sont présentées sur le site **vracment-bio.fr** ce dont le **Client** est tenu de prendre connaissance avant de commander.

Le choix et l'achat d'un **Produit** sont de la seule responsabilité du **Client**.

Les offres de **Produits** s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site **vracment-bio.fr** et prévaudront sur toute autre document.

Le **Client** déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne du site **vracment-bio.fr**.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du **Vendeur** constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le **Client**.

Les coordonnées du **Vendeur** sont les suivantes :

Vrac'ment Bio, SAS

Capital social de 25 000 euros

Immatriculé au RCS de PARIS, sous le numéro 882 345 678

3 rue des Écogestes, 75010 Paris

Email : d.solomon@vracbio.fr

Téléphone : 06 23 03 05 07

Numéro de TVA Intracommunautaire FR45 882 345 678

Article 2 : Prix

Les **Produits** sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site **vracment-bio.fr**, lors de l'enregistrement de la commande par le **Vendeur**.

Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le **Vendeur** sur le site **vracment-bio.fr**.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité mais le **Vendeur** se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier les prix à tout moment.

Les prix s'entendent hors frais de préparation (tels que le coût des contenants si applicables), qui peuvent être facturés en supplément. Le service de retrait en magasin (Click & Collect) n'entraîne pas de frais de livraison.

Le paiement demandé au **Client** correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.

Une facture est établie par le **Vendeur** et remise au **Client** lors de la livraison des **Produits** commandés.

Article 3 : Commandes

Il appartient au **Client** de sélectionner sur le site **vracment-bio.fr** les **Produits** qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

Sélection des produits : Le **Client** sélectionne les **Produits** souhaités (quantités/poids pour les articles en vrac) et les ajoute au panier. Le contenu du panier peut être modifié ou supprimé à tout moment avant validation.

Identification / coordonnées : Le **Client** se connecte à son compte ou renseigne ses coordonnées (nom, e-mail, téléphone).

Mode de retrait : Le **Client** choisit le retrait en magasin (Click & Collect) parmi les points de vente proposés et sélectionne, lorsque cela est possible, un créneau de retrait.

Récapitulatif & CGV : Un récapitulatif détaillé (Produits, quantités, prix TTC, frais éventuels) est présenté. Le **Client** confirme avoir lu et accepté les présentes CGV et, le cas échéant, la politique de confidentialité.

Paiement : Le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire au moment de la validation de la commande. La transaction est sécurisée.

Accusé de réception : Le **Client** reçoit immédiatement un e-mail d'accusé de réception récapitulant la commande. Cet e-mail ne vaut pas encore préparation prête au retrait.

Préparation : Le **Vendeur** prépare la commande (notamment le conditionnement des produits en vrac). En cas d'indisponibilité exceptionnelle d'un **Produit**, le **Vendeur** en informe le **Client** et propose une solution (remboursement, avoir ou substitution avec accord du **Client**).

Confirmation "Commande prête" : À l'issue de la préparation, le **Client** reçoit un e-mail/SMS de confirmation de mise à disposition indiquant l'adresse du magasin, les modalités de retrait (pièce d'identité et numéro de commande) et la période de retrait.

Retrait : Le **Client** se présente au magasin pendant les horaires d'ouverture et retire sa commande sur présentation de sa pièce d'identité et du numéro de commande.

Facture : La facture est mise à disposition du **Client** (dans l'espace client et/ou par e-mail) après préparation.

Non-retrait : En cas de non-retrait dans le délai précisé dans l'e-mail de mise à disposition, la commande pourra être annulée. Le cas échéant, le remboursement intervient selon les modalités prévues aux présentes CGV.

Lutte contre la fraude : Le **Vendeur** se réserve la possibilité de refuser ou annuler toute commande en cas de motif légitime (fraude, défaut de paiement, anomalie manifeste).

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

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix. Il appartient au **Client** de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Toute commande passée sur le site **vracment-bio.fr** constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le **Client** et le **Vendeur**.

Le **Vendeur** 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.

Le **Client** pourra suivre l'évolution de sa commande sur le site.

Toute annulation de la commande par le Client ne sera possible que **dans un délai de 2 heures après la passation de commande**, tant que la commande n'a pas été préparée.

Article 3 Bis : Espace client : Compte

Afin de passer commande, le **Client** est invité à créer un compte (espace personnel).

Pour ce faire, il doit s'inscrire en remplissant le formulaire qui lui sera proposé au moment de sa commande et s'engage à fournir des informations sincères et exactes concernant son état civil et ses coordonnées, notamment son adresse email.

Le **Client** est responsable de la mise à jour des informations fournies. Il lui est précisé qu'il peut les modifier en se connectant à son compte.

Pour accéder à son espace personnel et aux historiques de commande, le **Client** devra s'identifier à l'aide de son nom d'**Utilisateur** et de son mot de passe qui lui seront communiqués après son inscription et qui sont strictement personnels. A ce titre, le **Client** s'en interdit toute divulgation. Dans le cas contraire, il restera seul responsable de l'usage qui en sera fait.

Le **Client** pourra également solliciter sa désinscription en se rendant à la page dédiée sur son espace personnel ou envoyant un email à : **contact@vracment-bio.fr**. Celle-ci sera effective dans un délai raisonnable.

En cas de non-respect des conditions générales de vente et/ou d'utilisation, le site **vracment-bio.fr** aura la possibilité de suspendre voire de fermer le compte d'un client après mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet.

Toute suppression de compte, quel qu'en soit le motif, engendre la suppression pure et simple de toutes informations personnelles du **Client**.

Tout événement dû à un cas de force majeure ayant pour conséquence un dysfonctionnement du site ou serveur et sous réserve de toute interruption ou modification en cas de maintenance, n'engage pas la responsabilité du **Vendeur**.

La création du compte entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

Article 4 : Conditions de paiement

Le prix est payé par voie de paiement sécurisé, selon les modalités suivantes :

Paieient par carte bancaire

Le prix est payable comptant par le **Client**, en totalité au jour de la passation de la commande.

Les données de paiement sont échangées en mode crypté grâce au protocole défini par le prestataire de paiement agréé intervenant pour les transactions bancaires réalisée sur le site **vracment-bio.fr**.

Les paiements effectués par le **Client** ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par le **Vendeur** des sommes dues.

Le **Vendeur** ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des **Produits** commandés par le **Client** si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Article 5 : Mise à disposition et Retrait (Click & Collect)

Les **Produits** commandés par le **Client** sont préparés sous un délai de **2 heures ouvrées** et mis à disposition pour **retrait dans le magasin sélectionné** lors de la commande (Click & Collect).

Le **Client** reçoit une **notification par e-mail ou SMS** lorsque la commande est prête.

Le retrait s'effectue à l'adresse suivante :

Vrac'ment Bio – 3 rue des Écogestes, 75010 Paris,

- ♦ dans un délai maximal de **24 heures suivant la mise à disposition.**

Passé ce délai, la commande pourra être annulée selon les conditions prévues à l'**Article 3**.

La livraison est constituée par le **transfert au Client de la possession physique** du Produit lors du retrait en magasin.

Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs Produits, les Produits commandés sont remis en **une seule fois**.

Le Vendeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour préparer et mettre à disposition les produits commandés dans les délais ci-dessus précisés.

En cas d'impossibilité exceptionnelle de mise à disposition sous 24 heures (hors force majeure ou faute du Client), la vente pourra être **résolue à la demande écrite du Client**, conformément aux articles **L216-2, L216-3 et L241-4** du Code de la consommation.

Les sommes versées par le **Client** lui seront alors restituées **au plus tard dans les quatorze (14) jours** suivant la dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

Le **Client** est tenu de **vérifier l'état des Produits lors du retrait**.

Il dispose d'un délai de **48 heures à compter de la mise à disposition** pour formuler toute réclamation :

Par e-mail à : **contact@vracment-bio.fr**

Par courrier à : **Vrac'ment Bio – Service Client – 3 rue des Écogestes, 75010 Paris.**

Les réclamations doivent être accompagnées des justificatifs nécessaires (photos notamment).

Passé ce délai, les **Produits** seront réputés **conformes et exempts de tout vice apparent**, et aucune réclamation ne pourra être acceptée.

Le Vendeur remboursera ou remplacera, dans les meilleurs délais et à ses frais, les **Produits** dont les **défauts de conformité ou vices apparents ou cachés** auront été dûment prouvés par le **Client**, conformément aux articles **L217-4 et suivants** du Code de la consommation.

Le transfert des risques de perte ou de détérioration s'effectue **au moment du retrait en magasin**, lors de la remise physique des **Produits** au **Client**.

Article 6 : Transfert de propriété

Le transfert de propriété des **Produits** du **Vendeur** au **Client** ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits **Produits**.

Article 7 : Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation, **le droit de rétractation ne s'applique pas** aux biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (notamment les produits alimentaires en vrac), ni aux produits d'hygiène ou cosmétiques qui ont été descellés après leur retrait, pour des raisons d'hygiène et de sécurité.

En revanche, **le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours** pour exercer son droit de rétractation sur les **produits non alimentaires**, tels que les accessoires durables (bocaux, sacs, contenants, ustensiles réutilisables), à condition qu'ils n'aient pas été utilisés ni endommagés.

Le délai court à compter du jour du retrait en magasin.

Le Client peut exercer ce droit en contactant le service client à l'adresse : **contact@vracment-bio.fr**.

Article 8 : Responsabilité du Vendeur : Garanties

Les **Produits** fournis par le **Vendeur** bénéficient :

de la garantie légale de conformité, pour les **Produits** défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande,

de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les **Produits** livrés et les rendant impropres à l'utilisation,

Dispositions relatives aux garanties légales :

- **Article L217-4 du Code de la consommation :**

- "Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité."

Article L217-5 du Code de la consommation :

- ♦ "Le bien est conforme au contrat :
 - 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
 - 2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté."

Article L217-12 du Code de la consommation :

- ♦ "L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien."

Article 1641 du Code civil :

- ♦ "Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus"

Article 1648 alinéa 1er du Code civil :

- ♦ "L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice."

Article L217-16 du Code de la consommation :

- ♦ "Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention."

Afin de faire valoir ses droits, le **Client** devra informer le **Vendeur**, par écrit (mail ou courrier), de la non-conformité des **Produits** ou de l'existence des vices cachés à compter de leur découverte.

Le **Vendeur** remboursera, remplacera ou fera réparer les **Produits** ou pièces sous garantie jugés non conformes ou défectueux.

Les frais d'envoi seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Les remboursements, remplacements ou réparations des **Produits** jugés non conformes ou défectueux seront effectués dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivant la constatation par le **Vendeur** du défaut de conformité ou du vice caché. Ce remboursement pourra être fait par virement ou chèque bancaire.

La responsabilité du **Vendeur** ne saurait être engagée dans les cas suivants :

Non-respect de la législation du pays dans lequel les produits sont livrés, qu'il appartient au **Client** de vérifier.

En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence ou défaut d'entretien de la part du **Client**, comme en cas d'usure normale du **Produit**, d'accident ou de force majeure.

Les photographies et graphismes présentés sur le site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du **Vendeur**.

La garantie du **Vendeur** est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des **Produits** non conformes ou affectés d'un vice.

Article 9 : Données personnelles

Le **Client** est informé que la collecte de ses données à caractère personnel est nécessaire à la vente des **Produits** et à leur délivrance / livraison, confiées au **Vendeur**. Ces données à caractère personnel sont récoltées uniquement pour l'exécution du contrat de vente.

9.1. Collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel qui sont collectées sur le site **vracment-bio.fr** sont les suivantes :

Ouverture de compte :

- ◆ Lors de la création du compte **Client / Utilisateur** :
 - Nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, informations de paiement (type de carte, référence de transaction, sans conservation des données bancaires complètes), identifiant et mot de passe de compte client, historique de commandes, préférences de communication (newsletter), messages transmis via le formulaire de contact ou de candidature franchise.

Paieement :

- ◆ Dans le cadre du paiement des **Produits** proposés sur le site **vracment-bio.fr**, celui-ci enregistre des données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du **Client / Utilisateur**.

9.2. Destinataires des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont utilisées par le **Vendeur** et ses co-contractants pour l'exécution du contrat et pour assurer l'efficacité de la prestation de vente et de délivrance des **Produits**.

La ou les catégorie(s) de co-contractant(s) est (sont) :

Les prestataires établissements de paiement

Prestataire d'hébergement web (Infomaniak), prestataire de maintenance du site et prestataire d'emailing (Brevo) pour l'envoi des confirmations et newsletters.

9.3. Responsable de traitement

Le responsable de traitement des données est le **Vendeur**, au sens de la loi Informatique et libertés et à compter du 25 mai 2018 du Règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

9.4. limitation du traitement

Sauf si le **Client** exprime son accord exprès, ses données à caractère personnelles ne sont pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

9.5. Durée de conservation des données

Le **Vendeur** conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

Les données nécessaires à la gestion de la relation client sont conservées pendant 5 ans à compter de la dernière commande, sauf obligation légale contraire.

9.6. Sécurité et confidentialité

Le **Vendeur** met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le **Vendeur** ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

9.7. Mise en œuvre des droits des Clients et Utilisateurs

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les **Clients** et **Utilisateurs** du site **vracment-bio.fr** disposent des droits suivants :

Le **Client** et l'**Utilisateur** peut à tout moment exercer ses droits d'accès, de rectification, de portabilité, d'opposition et de suppression de ses données personnelles :

- ♦ En se connectant à son compte client et en modifiant ses informations ;
- ♦ ou en adressant une demande par e-mail à **contact@vracment-bio.fr**.

Ces droits, dès lors qu'ils ne s'opposent pas à la finalité du traitement, peuvent être exercé en adressant une demande par courrier ou par e-mail au responsable de traitement dont les coordonnées sont indiquées ci-dessus.

Le responsable de traitement doit apporter une réponse dans un délai maximum d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du **Client**, celui-ci doit être motivé.

Le **Client** est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy, 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

Le **Client** peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatifs et publicitaires de la part du **Vendeur**. Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le **Vendeur** (coordonnées ci-dessus) ou en suivant le lien de désabonnement.

Article 10 : Propriété intellectuelle

Le contenu du site **vracment-bio.fr** est la propriété du **Vendeur** et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

Article 11 : Droit applicable : Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 12 : Règlement des litiges et médiation

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle à l'adresse postale ou mail du **Vendeur** indiquée à l'**Article 1** des présentes CGV.

Le **Client** est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

En l'espèce, le médiateur désigné est :

CM2C – Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

14 rue Saint-Jean, 75017 Paris, France

<https://www.cm2c.net>

E-mail : contact@cm2c.net.

Le **Client** est également informé qu'il peut, également recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litige (RLL) :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show>

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le **Vendeur** ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.