

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### *applicables à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2020*

#### **PREAMBULE**

Le site [www.drivezeclerc.re](http://www.drivezeclerc.re) permet au client de se connecter à l'entité et/ou magasin E.Leclerc Réunion de son choix et de passer commande en ligne. Toute commande en ligne auprès d'un magasin E.Leclerc Réunion sur le présent site suppose l'acceptation sans réserve par le client des conditions générales de vente.

#### **Article 1 : OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations entre le Client et le Groupement d'intérêt économique DISTRI MASCAREIGNES (siège social 2 rue de Bordeaux CS61078 – 97829 Le Port Cedex) pour toute commande passé par le Client sur le site internet [www.drivezeclerc.re](http://www.drivezeclerc.re).

Ces conditions générales de vente peuvent faire l'objet de modifications, dans ce cas les conditions applicables sont celles en vigueur sur le site [www.drivezeclerc.re](http://www.drivezeclerc.re) à la date de passation de la commande par le Client.

#### **Article 2 : CONTRAT**

Avant de procéder à toute commande, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente. Par ailleurs, au moment de finaliser et confirmer sa commande, en cliquant sur « Valider et payer », le Client matérialise son acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans les systèmes informatisés du Magasin ou de ses prestataires techniques constituent la preuve de l'ensemble de la transaction passée entre le Magasin et son Client.

Le Client déclare avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant d'effectuer une commande sur le site [www.drivezeclerc.re](http://www.drivezeclerc.re).

Cependant, pour toute commande de boissons alcooliques, le Client s'engage à avoir 18 ans révolus à la date de la commande. L'article L3342-1 du Code de la Santé Publique, interdit en effet la vente d'alcool à des mineurs. En cas de doute sur l'âge du Client ou de la personne réceptionnant la commande, une pièce d'identité pourra être réclamée par le Magasin au moment de la mise à disposition de celle-ci, conformément à la loi.

Par ailleurs, le transport des alcools est soumis à la législation en vigueur.

#### **Article 3 : PRODUITS**

Les photographies illustrant les produits proposés sur le site [www.drivezeclerc.re](http://www.drivezeclerc.re) reproduisent fidèlement les produits proposés au Client. Toutefois, les éventuelles variations minimales pouvant survenir dans la représentation des produits n'engagent pas la responsabilité de DISTRI MASCAREIGNES.

Une fiche descriptive, indiquant notamment la marque, la dénomination de vente, la quantité, le prix, et les autres caractéristiques essentielles du produit, est jointe et accessible. Si le produit est représenté en 360°, le Client pourra se référer directement aux informations indiquées sur le produit pour connaître ses caractéristiques essentielles.

Pour une information complète, le Client est invité à se référer à l'étiquetage du produit lors de la livraison et/ou avant toute consommation et pourra exercer son droit de rétractation lors de la mise à disposition de sa commande ou ultérieurement dans les conditions précisées à l'article "Droit de rétractation" s'il n'était pas satisfait des produits commandés ou pour toute autre raison.

Les offres sont valables pour la durée de leur mise en ligne et dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité du produit, DISTRI MASCAREIGNES en informera le Client et procédera, avec accord du Client, à son remplacement par un produit similaire.

#### **Article 4 : MODALITES DE PASSATION DE LA COMMANDE**

Toute commande ne peut être enregistrée sur le site [www.drivezeclerc.re](http://www.drivezeclerc.re) que si le Client s'est préalablement identifié en saisissant son identifiant et son mot de passe personnels.

A l'occasion de sa première commande sur le site [www.drivezeclerc.re](http://www.drivezeclerc.re), le Client choisit un identifiant (constitué de son adresse électronique) et un mot de passe afin de personnaliser son compte. Le Client est également invité à fournir un certain nombre d'informations, certaines étant indispensables pour la prise en compte de la commande, la réalisation de la prestation de livraison et leurs exécutions. A chaque nouvelle visite du site [www.drivezeclerc.re](http://www.drivezeclerc.re), le Client peut s'identifier grâce à l'association de son identifiant et de son mot de passe. L'association de ces deux éléments vaut preuve de l'identité du Client.

Le Client reste responsable de son identifiant et de son mot de passe. En cas de perte de son mot de passe, le Client peut cliquer sur "mot de passe oublié ?" pour recevoir un email lui permettant de réinitialiser un nouveau mot de passe. Le Client est également responsable de l'ensemble des informations saisies sur son compte (nom, prénom, adresse, étage...). DISTRI MASCAREIGNES ne pourrait être tenu responsable de toutes anomalies liées à une erreur de saisie de ces informations.

Les informations fournies par le Client et collectées par DISTRI MASCAREIGNES sur le site [www.drivezeclerc.re](http://www.drivezeclerc.re) (telles que notamment ses nom et prénom, ses coordonnées, le détail de sa commande) sont traitées en toute confidentialité et sont sauvegardées dans une ou plusieurs bases de données centralisées au niveau de DISTRI MASCAREIGNES.

## **Article 5 : COMMANDE**

Pour effectuer sa commande, le Client peut ajouter des produits à son "panier", ou en ôter pour corriger d'éventuelles erreurs.

Au moment de passer sa commande en sélectionnant un produit, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et des informations relatives à chaque produit figurant sur le site (telles que notamment : dénomination, prix, composants, origine, quantité, poids, couleur, autres caractéristiques particulières des produits) et déclare les accepter sans réserve.

Avant de valider définitivement sa commande en cliquant sur "Valider et payer" et de procéder à son règlement, le Client peut vérifier le détail de sa commande et est en mesure de corriger d'éventuelles erreurs en revenant sur le détail de son panier. Il peut également modifier la date et l'heure de mise à disposition souhaitée de sa commande.

Les commandes sont avec obligation de paiement préalable.

## **Article 6 : CONFIRMATION DE LA COMMANDE**

Après avoir finalisé et validé sa commande en ligne, le Client recevra confirmation de sa commande par courrier électronique et par sms si la transaction bancaire est effectuée avec succès.

La vente ne sera conclue qu'à compter de la confirmation du paiement en ligne.

Le courrier électronique de confirmation de commande récapitule le numéro de référence de la commande, les produits commandés par le Client et leurs prix, les modalités, date et heure de mise à disposition de la commande, les modalités et conditions de rétractation et l'adresse à laquelle le Client peut faire part d'éventuelles questions concernant sa commande.

DISTRI MASCAREIGNES est en droit d'annuler toute commande du Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, et ayant déjà fait l'objet d'une mise en demeure.

Sauf preuve contraire rapportée par le Client, les enregistrements effectués sur [www.drivezeclerc.re](http://www.drivezeclerc.re) auront valeur probatoire entre le Client et DISTRI MASCAREIGNES.

## **Article 7 : MISE A DISPOSITION DE LA COMMANDE**

Après avoir finalisé et validé sa commande en ligne, le Client a la possibilité d'imprimer son Bon de Commande.

Le Client qui est dans l'impossibilité d'imprimer son Bon de Commande doit noter le numéro de référence de sa commande. A défaut de Bon de Commande, ce numéro pourra lui être demandé par le Magasin choisi lors du retrait de sa commande.

Pour retirer sa commande le Client doit se présenter à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande, aux jours, date et heure choisis par ce dernier en fonction des créneaux horaires proposés par le Magasin choisi.

Au moment de retirer sa commande, le Client doit pouvoir fournir la preuve de son identité et présenter son Bon de Commande ou le numéro de référence de sa commande.

En raison de la recrudescence des fraudes à la carte bancaire, il pourra être demandé au Client à partir d'un certain montant, de fournir au moment du retrait de sa commande une pièce d'identité ou tout document pouvant justifier son identité.

Lors de la réception de sa commande, le Client doit s'assurer de sa conformité et signaler au Magasin ou au GIE DISTRI MASCAREIGNES tout éventuel problème de non-conformité ou de manquement d'un ou des produits retirés par rapport à la commande dans les meilleurs délais.

Le délai de retrait maximum de la commande par le Client est de 48 heures à partir de la date et heure de retrait qu'il a sélectionnées et validées lors du paiement de celle-ci. Pendant ce laps de temps, les produits frais et surgelés sont conservés respectivement entre 0 et 4°C et à -18°C. Cependant, notre engagement sur les dates limites de consommation des produits préparés est valable à partir de la date de mise à disposition de la commande souhaitée par le Client. Au-delà, il ne pourra plus être garanti.

La marchandise, objet de la commande, ne sera pas conservée au-delà de ce délai de 48h et fera alors l'objet d'un remboursement par le Magasin selon les modalités définies préalablement avec le Client. Le Magasin sera en droit de déduire un montant forfaitaire de 5 euros pour frais de gestion et péremption des marchandises.

**De par la nature même de certains produits dont le prix à payer est à la quantité, le Client comprend et accepte que la quantité des produits réellement délivrés puisse légèrement différer par rapport à la quantité commandée notamment fruits, légumes, viandes etc.**

#### **Article 8 : RECUPERATION COMMANDE ET CONTENANT**

Au moment du retrait de sa commande, le Client peut rapporter ses propres sacs ou bénéficier des sacs mise à disposition par le Magasin. La commande est préparée et peut-être mise à disposition du Client dans des sacs recyclables et réutilisables gratuitement.

#### **Article 9 : PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT**

Les prix des produits sont indiqués en euros toutes taxes françaises comprises.

DISTRI MASCAREIGNES se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base du tarif en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

Les produits demeurent la propriété de DISTRI MASCAREIGNES jusqu'au complet paiement du prix. La propriété est transférée au Client au moment du paiement et les risques sont transférés lors de la remise de la commande au Client.

Le prix facturé au Client est le prix total TTC indiqué sur la confirmation de commande adressée par DISTRI MASCAREIGNES.

Le règlement de la commande du Client s'effectue par carte bancaire immédiatement sur le site du partenaire bancaire de DISTRI MASCAREIGNES dans un environnement sécurisé.

En cas d'écart de stock ne permettant pas la livraison de produits prévus à la commande du Client, un produit similaire sera proposé au Client, à défaut d'accord un remboursement sur sa carte bancaire pourra être effectué.

Toute nouvelle commande du Client ne sera acceptée par DISTRI MASCAREIGNES qu'après règlement complet et régulier par le Client des sommes dues au titre de ses commandes précédentes.

#### **Article 10 : TICKETS E.LECLERC ET POINTS**

Les détenteurs de la Carte E.Leclerc peuvent cumuler des bons d'achats Tickets E.Leclerc en fonction des produits achetés et des offres promotionnelles en cours (dans la limite des règles et modalités précisées sur le site dans la rubrique « Conditions promotionnelles »). Ces Tickets E.Leclerc sont automatiquement crédités sur le compte du Client et sont utilisables dès le lendemain en Magasin.

Les détenteurs de la carte E.Leclerc peuvent également cumuler des Points Fidélités auprès des Magasins participants aux opérations Points Fidélités.

#### **Article 11 : DROIT DE RETRACTATION**

Conformément aux dispositions des articles L221-18 à L.221-28 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours francs pour communiquer sa volonté de se rétracter à compter du jour de la réception de sa commande au moyen du formulaire mise à disposition sur le site. Ainsi, il devra nous retourner au plus tard dans les 14 jours suivant sa rétractation tout produit au Magasin de retrait sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

Lorsque le délai expire un jour non ouvré, il est prorogé au premier jour ouvré suivant.

Les frais d'envoi ou de retour sont à la charge du Client.

Ce droit de rétractation ne peut s'appliquer aux **denrées périssables rapidement** (voir liste dans le formulaire de rétractation présent dans l'aide en ligne), aux produits ayant fait **l'objet d'une personnalisation**, aux **livres/journaux/périodiques/magazines** et aux **enregistrements audio ou vidéo** ou **logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le Client**.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client peut se rendre à l'accueil du Magasin de retrait muni du formulaire de rétractation disponible en ligne ou sur papier libre, du bon de commande (ou facture) et du produit concerné ou envoyer ces mêmes éléments par voie postale à l'adresse suivante :

**GIE DISTRI MASCAREIGNES, Service juridique  
2, rue de Bordeaux, CS 61078  
97829 Le Port Cedex**

Le ou les produits doit/doivent être en parfait état. Tout produit incomplet ou endommagé par le Client suite à des manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement ne sera pas remboursé. Le Vendeur recommande au Client d'indiquer le numéro de facture à laquelle les produits se rapportent et le numéro de retour sur le colis.

Le Magasin créditera le montant du/des produit(s) sur la carte fidélité E.Leclerc du Client. Le client pourra demander le remboursement des sommes sur sa carte bancaire.

#### **Article 12 : RECLAMATION & MEDIATION**

En cas de réclamation, le Client pourra s'adresser en premier recours à l'adresse suivante :

**GIE DISTRI MASCAREIGNES, Service juridique  
2, rue de Bordeaux, CS 61078  
97829 Le Port Cedex**

En second recours, s'il n'a pas obtenu une réponse satisfaisante, le Client peut s'adresser au Médiateur du Commerce Coopératif et Associé (FCA) sur Internet ([www.mcca-mediation.fr](http://www.mcca-mediation.fr)). Le Médiateur peut être saisi via un formulaire en ligne à l'adresse suivante : <http://mcca-mediation.fr/votre-reclamation>.

Le Médiateur peut également être saisi par courrier en imprimant le formulaire dédié à cet effet sur Internet ([http://mcca-mediation.fr/sites/default/files/formulaire\\_de\\_reclamation\\_du\\_mediateur\\_du\\_commerce\\_cooperatif\\_et\\_associe.pdf](http://mcca-mediation.fr/sites/default/files/formulaire_de_reclamation_du_mediateur_du_commerce_cooperatif_et_associe.pdf)) ou en demandant un formulaire de saisine à l'accueil des Magasins. La procédure est soumise à la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé : [http://mcca-mediation.fr/sites/default/files/charte\\_mediation\\_091215.pdf](http://mcca-mediation.fr/sites/default/files/charte_mediation_091215.pdf)

Le formulaire devra être envoyé par courrier à l'adresse suivante :

**Médiation du Commerce Coopératif et Associé**  
**FCA**  
**77 rue de Lourmel**  
**75015 Paris**

Le Client devra justifier avoir contacté une première fois le service client. Le Médiateur de la FCA **traitera la demande du client si elle est recevable.**

**Article 13 : GARANTIES LEGALES**

Indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la Consommation et de la garantie contre les vices cachés de la chose vendue au sens des articles 1641 à 1648 du Code Civil.

Le consommateur reconnaît avoir été informé, préalablement à son achat ou sa passation de commande, de l'existence de ces garanties, du délai dans lequel il peut agir en justice ainsi que du délai butoir par l'article 2232 du Code Civil passé lequel il ne pourra plus agir.

Le consommateur qui agit en garantie légale de conformité :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir,
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la Consommation,
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les 24 mois suivant la délivrance du bien sauf pour les **biens d'occasion** (délai de 6 mois).

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie légale pour vices cachés en application de l'article 1641 du Code Civil. Dans cette hypothèse, il peut opter entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Les garanties légales dues à l'acheteur n'excluent en rien la garantie légale due par le constructeur. Les échanges de pièces ou réparations faites au titre de la garantie ne peuvent avoir pour effet d'en prolonger la durée. Par ailleurs, il est précisé que le préjudice indirect n'entre pas dans le cadre de la présente garantie.

**Article L.217-4 du Code de la Consommation :**

*«Le vendeur livre 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 L.217-5 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 L.217-12 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 L.217-16 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.»*

**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 ».*

**Alinéa 1 de l'article 1648 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 14 : DECHETS D'EQUIPEMENTS ELECTRIQUE ET ELECTRONIQUES**

Conformément au décret n°2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques (EEE) et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, le Magasin de retrait reprend gratuitement, ou fait reprendre gratuitement pour son compte, les EEE usagés que lui cède le Client, dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu à ce dernier.

En outre, le Client pourra également opter entre les différents systèmes de collectes existants tels que les collectes municipales, les déchetteries, les acteurs de l'économie sociale.

Les déchets d'EEE ne doivent pas être jetés avec les déchets municipaux non triés.

Les prix comprennent le cas échéant le coût de l'éco-participation à la charge du Client et instituée par la réglementation en vigueur pour contribuer à l'élimination des déchets électriques et électroniques.

#### **Article 15 : DROIT APPLICABLE**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

#### **Article 16 – INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Nous invitons les Clients à se référer à la Charte de protection des données personnelles accessible [ici](#)