Conditions Générales de Vente

THEDisNice, La Boutique du Thé · www.laboutiqueduthe.com · Version du 21 novembre 2026

Préambule : Identification du vendeur

Le site La Boutique du Thé, accessible à l'adresse www.laboutiqueduthe.com (ci-après le « Site »), est édité et exploité par la société THEDisNice, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 10 000 euros, dont le siège social est situé 1 rue Édouard Herriot, 33440 Ambarès-et-Lagrave, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 991 514 803, numéro SIRET 991 514 803 00014, numéro de TVA intracommunautaire FR39 991 514 803, exerçant une activité de négoce de thé et de tous articles et accessoires en relation avec le thé (ci-après le « Vendeur »). Président : la société HMS DIS, représentée par Monsieur Michael Schoumaker.

Établissement secondaire : 4 rue de la Liberté, 06000 Nice (SIRET 991 514 803 00022, immatriculation secondaire du 20 octobre 2025 au greffe de Nice).

Directeur de la publication : Monsieur Michael Schoumaker. Hébergeur du Site : Cloudflare, Inc., 101 Townsend Street, San Francisco, CA 94107, États-Unis, représentée dans l'Union européenne par Cloudflare Portugal Unipessoal Lda., Largo Rafael Bordalo Pinheiro 29, 1200-369 Lisbonne, Portugal.

Le Vendeur peut être contacté aux coordonnées suivantes : THEDisNice, 4 rue de la Liberté, 06000 Nice, téléphone : 04 93 17 42 81 (appel non surtaxé), courriel : direction@laboutiqueduthe.fr.

Article 1 : Définitions

« Client » : toute personne physique majeure agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui passe une commande sur le Site.

« Compte Client » : le compte personnel du Client, unique et commun aux boutiques et au Site, créé sur le Site ou en boutique et géré au sein du système d'encaissement et de gestion clients du Vendeur ; il permet au Client de passer et de suivre ses commandes, d'accéder au programme de fidélité, au jeu « L'École du thé » et à son profil gustatif. Le Compte Client, qu'il ait été ouvert en boutique ou sur le Site, obéit aux mêmes conditions et confère les mêmes droits et obligations.

« Client invité » : le Client qui passe Commande sur le Site sans Compte Client. Le Client invité ne bénéficie pas des services rattachés au Compte Client (historique des commandes, jeu « L'École du thé », profil gustatif). Les points de fidélité lui sont toutefois crédités s'il communique son numéro de téléphone au moment du paiement, dans les conditions de l'article 22.

« Produit(s) » : les thés, tisanes, infusions et tous accessoires et produits proposés à la vente sur le Site.

« Commande » : tout achat de Produits effectué par le Client sur le Site dans les conditions des présentes.

« CGV » : les présentes conditions générales de vente.

Article 2 : Objet et champ d'application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne des Produits proposés sur le Site. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute Commande passée sur le Site, y compris la souscription d'un abonnement, dont les conditions particulières figurent à l'article 24, et sont conclues exclusivement en langue française.

Les Produits sont proposés à la livraison en France métropolitaine ainsi que, aux conditions internationales définies à l'article 10, dans les collectivités et départements d'outre-mer, à Monaco, en Allemagne, en Andorre, en Autriche, en Belgique, en Espagne, en Irlande, au Luxembourg, aux Pays-Bas et en Suisse. Les autres pays ne sont pas desservis pour l'instant. Toute Commande suppose la consultation et l'acceptation préalables des présentes CGV ; elles prévalent sur tout autre document.

Article 3 : Acceptation, opposabilité et modification des CGV

Les CGV sont mises à la disposition du Client sur le Site, où elles sont directement consultables et téléchargeables sur un support durable. Leur acceptation, matérialisée par une case à cocher lors du processus de Commande, est une condition de validation de celle-ci.

Le Vendeur se réserve la faculté de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables à une Commande sont celles en vigueur et acceptées par le Client à la date de cette Commande ; chaque version des CGV est datée. Le fait que le Vendeur ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes clauses ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Article 4 : Produits

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à sa Commande, prendre connaissance sur chaque fiche produit des caractéristiques essentielles des Produits : dénomination, composition et liste des ingrédients, présence d'allergènes, poids net, conseils de préparation et de conservation, origine et, le cas échéant, date de durabilité minimale.

Les photographies et visuels illustrant les Produits sont aussi fidèles que possible mais n'ont pas de valeur contractuelle ; des variations de teinte ou d'aspect peuvent notamment résulter des réglages d'affichage du terminal du Client ou du caractère naturel des Produits (récoltes, millésimes). Le Client est invité à se reporter au descriptif détaillé de chaque Produit.

Article 5 : Disponibilité

Les offres de Produits et de prix sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité totale ou partielle d'un Produit après passation de la Commande, le Vendeur en informe le Client dans les meilleurs délais par courriel ; la Commande est alors, au choix du Client, modifiée, ou annulée et remboursée pour la partie indisponible, au plus tard dans les quatorze (14) jours du paiement, sans autre indemnité.

Article 6 : Commande

La Commande s'effectue selon le processus suivant : sélection des Produits et ajout au panier ; vérification du contenu du panier ; identification via le Compte Client ou, au choix du Client, passation de la Commande en mode invité sans création de compte ; renseignement de l'adresse et choix du mode de livraison ; choix du moyen de paiement ; consultation et acceptation des CGV ; vérification du récapitulatif de la Commande permettant d'identifier et de corriger d'éventuelles erreurs ; confirmation définitive valant conclusion du contrat, conformément aux articles 1127-1 et 1127-2 du Code civil.

Toute Commande livrée doit atteindre un montant minimum de vingt (20) euros TTC de Produits, après déduction des remises éventuelles et hors frais de livraison (vingt (20) francs suisses pour une Commande livrée en Suisse) ; les Commandes retirées en boutique ne sont soumises à aucun minimum. Ce seuil est indiqué au Client sur le Site et vérifié lors de la validation du panier.

Un courriel de confirmation récapitulant la Commande (Produits, prix, livraison) est adressé au Client sans délai injustifié. La facture est téléchargeable par le Client depuis son Compte Client sur le Site ; pour une Commande passée en mode invité, elle est adressée par courriel à l'adresse renseignée lors de la Commande.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute Commande d'un Client pour motif légitime, notamment en cas de litige de paiement antérieur, de suspicion de fraude, de commande anormale au regard des quantités habituellement commandées par un consommateur, ou d'adresse de livraison située hors des zones desservies.

Article 7 : Prix

Les prix des Produits sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC), au taux de TVA applicable au jour de la Commande, hors frais de livraison, sauf pour les livraisons en Suisse, régies par le dernier paragraphe du

présent article. Les frais de livraison sont indiqués au Client avant la validation définitive de la Commande et récapitulés dans le courriel de confirmation.

Pour les livraisons hors de l'Union européenne autres que la Suisse, le prix affiché et le prix débité sont les mêmes que pour toute autre destination : le Client paie le prix indiqué sur la fiche produit, sans supplément ni décote. La taxe sur la valeur ajoutée n'est pas facturée sur ces livraisons ; la facture porte la mention d'exonération correspondante. Lorsque le pays de destination pratique des frais de douane, des taxes à l'importation ou d'autres frais locaux, des frais supplémentaires sont à prévoir : ils sont à la charge exclusive du destinataire, qui les règle directement aux autorités locales compétentes lors de la réception ou du dédouanement du colis. Le Vendeur n'a aucune maîtrise de ces frais et n'est pas en mesure d'en prévoir le montant ; leur non-paiement par le destinataire, entraînant le refus ou le retour du colis, ne saurait être imputé au Vendeur.

Le prix applicable est celui en vigueur sur le Site au jour de la Commande. Les offres promotionnelles et codes de réduction ponctuels ne sont valables que pendant leur durée de validité. Ils ne sont cumulables ni entre eux, ni avec les remises du programme de fidélité prévues à l'article 22 ; ils sont en revanche cumulables avec la remise quantitative prévue au présent article.

Remises quantitatives

Une remise quantitative est automatiquement appliquée sur le prix des thés, tisanes et infusions vendus en vrac, par conditionnement : 5 % sur chaque sachet de 500 grammes et 10 % sur chaque sachet de 1 kilogramme, comme dans les boutiques. Elle s'applique au sachet et non au total commandé d'une même référence : deux sachets de 500 grammes bénéficient chacun de la remise de 5 %, et les sachets de moins de 500 grammes n'en bénéficient pas, quelle que soit leur quantité. La remise est calculée sur le prix TTC du Produit concerné, hors frais de livraison, et apparaît sur la fiche du Produit, au panier et sur le récapitulatif de Commande avant validation. Cette remise quantitative est cumulable avec les offres promotionnelles et les codes de réduction en cours de validité.

Livraisons en Suisse

Pour les livraisons en Suisse, les prix sont indiqués en francs suisses hors TVA suisse et hors droits et frais de dédouanement, qui sont à la charge du destinataire, importateur de la marchandise ; une estimation est fournie avant la validation de la Commande. La Commande minimum pour une livraison en Suisse est de 20 CHF de Produits ; les frais de livraison sont de 9 CHF jusqu'à 44,99 CHF de Produits et offerts au-delà. La vente constitue une exportation hors Union européenne : la facture est établie hors TVA française (article 262 I du Code général des impôts). Les Commandes livrées en Suisse se passent sur le site suisse et se règlent en francs suisses ; le retrait en boutique et les livraisons hors de Suisse se passent sur le site France, en euros.

Article 8 : Paiement et sécurisation

Le paiement s'effectue en ligne, au moment de la Commande, via un prestataire de services de paiement sécurisé. Les moyens de paiement acceptés sont la carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, American Express), Apple Pay et Google Pay lorsque l'appareil du Client les propose, ainsi que le paiement par Klarna, qui propose selon le pays et le montant de la Commande un paiement immédiat, un paiement en trois (3) fois sans frais ou un paiement différé (aucun frais ni intérêt n'est facturé au Client à ce titre) ; les formules ouvertes au Client lui sont présentées par Klarna au moment du paiement, selon les conditions propres à ce service et sous réserve d'acceptation du dossier par Klarna. Pour la Suisse, le paiement s'effectue en francs suisses. La liste exacte des moyens acceptés est présentée au Client au moment du paiement. La Commande n'est enregistrée qu'après validation du paiement intégral.

Les transactions sont sécurisées par chiffrement (protocole TLS/SSL) et, le cas échéant, par authentification forte (3-D Secure). Les données bancaires du Client ne sont ni collectées ni conservées par le Vendeur : elles sont traitées directement par le prestataire de paiement.

En cas de défaut de paiement, d'impayé ou de rejet, le Vendeur se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la Commande concernée ainsi que toute Commande ultérieure du Client jusqu'à régularisation.

Article 9 : Réserve de propriété

Les Produits demeurent la propriété du Vendeur jusqu'au complet paiement du prix. Cette réserve de propriété est sans incidence sur le transfert des risques, régi par l'article 10 des présentes.

Article 10 : Livraison

10.1 Zones, modes et frais de livraison

Les Commandes sont livrées dans les zones définies à l'article 2, par Colissimo (La Poste), selon les modes, délais et tarifs suivants, indiqués au Client avant validation de la Commande :

Zone	Mode de livraison	Délai indicatif	Frais de livraison (TTC)
France métropolitaine	Livraison en point relais Colissimo (bureaux de poste, commerçants partenaires, consignes Pickup)	J+2 à 6 jours, samedi inclus	4,50 €, offerte dès 50 € d'achat
France métropolitaine et Monaco	Livraison standard Colissimo à domicile avec signature (à l'adresse de votre choix)	J+2 à 5 jours	6,00 €, offerte dès 50 € d'achat
Suisse	Livraison standard Colissimo à domicile avec signature (à l'adresse de votre choix)	J+2 à 7 jours	9,00 CHF, offerte dès 45 CHF d'achat ; pas de livraison sous 20 CHF
International (Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas)	Livraison en point relais Colissimo (bureaux de poste, commerçants partenaires, consignes Pickup)	J+2 à 7 jours	15,00 €, offerte dès 150 € d'achat
International (Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas, Andorre et DOM-TOM)	Livraison standard Colissimo à domicile avec signature (à l'adresse de votre choix)	J+2 à 7 jours	25,00 €, offerte dès 150 € d'achat
France (Bordeaux et Nice)	Retrait gratuit en boutique	Dès mise à disposition (courriel de confirmation)	Gratuit

Les seuils de gratuité s'apprécient sur le montant des Produits commandés, remises déduites, hors frais de livraison. « J » désigne le jour d'expédition de la Commande, dans les conditions de l'article 10.2. Les colis déposés en point relais sont conservés dix (10) jours ouvrables avant retour au Vendeur. La livraison en point relais n'est pas proposée en Suisse, à Monaco, en Andorre ni dans les DOM-TOM ; Monaco est livré à domicile au tarif de la France métropolitaine.

Le Client peut également opter, sans frais, pour le retrait de sa Commande en boutique : à Bordeaux, 19 rue des Remparts, 33000 Bordeaux (tél. 05 56 90 03 03, contact@laboutiqueduthe.fr), ou à Nice, 4 rue de la Liberté, 06000 Nice (tél. 04 93 17 42 81, direction@laboutiqueduthe.fr). Le Client est informé par courriel de la mise à disposition de sa Commande ; celle-ci est conservée en boutique pendant un délai de dix (10) jours ouvrables. À défaut de retrait dans ce délai, le service client prend contact avec le Client afin de convenir des suites à donner à la Commande.

10.2 Délais

Les Commandes sont préparées et expédiées le lendemain du jour ouvré de leur enregistrement ; les Commandes passées le week-end ou un jour férié sont traitées le premier jour ouvré suivant. Les délais indicatifs d'acheminement par mode et zone de livraison figurent au tableau de l'article 10.1. En toute hypothèse, la livraison intervient au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, conformément à

l'article L.216-1 du Code de la consommation.

10.3 Retard de livraison

En cas de manquement du Vendeur à son obligation de livraison à la date ou à l'expiration du délai prévu, le Client peut, conformément à l'article L.216-6 du Code de la consommation, enjoindre au Vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. À défaut de livraison dans ce nouveau délai, le Client peut résoudre le contrat dans les mêmes formes ; le Vendeur rembourse alors la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la résolution.

10.4 Transfert des risques et réception

Conformément à l'article L.216-4 du Code de la consommation, tout risque de perte ou d'endommagement des Produits est transféré au Client au moment où celui-ci, ou un tiers désigné par lui autre que le transporteur proposé par le Vendeur, en prend physiquement possession. Il appartient au Client de vérifier l'état du colis à la livraison et de formuler toute réserve utile auprès du transporteur, puis d'en informer le service client dans les meilleurs délais.

10.5 Adresse de livraison

Le Client est seul responsable de l'exactitude des coordonnées de livraison qu'il renseigne. En cas de retour du colis au Vendeur pour cause d'adresse erronée ou incomplète imputable au Client, ou de colis non retiré dans le délai imparti en point relais, la réexpédition pourra être facturée au Client selon la grille de frais de livraison en vigueur.

10.6 Suivi

Le Client est informé de l'expédition de sa Commande par courriel comportant le numéro de colis et un lien de suivi ; ces informations sont également accessibles depuis son Compte Client.

Article 11 : Droit de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des Produits (par lui-même ou par un tiers qu'il a désigné, autre que le transporteur) pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Lorsque la Commande porte sur plusieurs Produits livrés séparément, le délai court à compter de la réception du dernier Produit.

Le droit de rétractation ne peut être exercé, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, pour : les Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ; les Produits descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ; les Produits confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés ; les Produits qui, après avoir été livrés, ont été mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

En conséquence, aucun retour n'est accepté : pour les thés, tisanes et infusions vendus en vrac, ces Produits étant pesés et conditionnés à la demande, en fonction de la quantité commandée par le Client, et ne pouvant, pour des questions de traçabilité des denrées alimentaires, d'hygiène et de protection de la santé, être réintégrés dans les stocks ni remis à la vente une fois sortis du circuit de conservation du Vendeur ; ni pour tout Produit dont le conditionnement, le scellé ou l'emballage a été ouvert après la livraison (sachet, boîte, étui ou coffret entamé), pour ces mêmes raisons de traçabilité et d'hygiène. Ces exclusions s'appliquent au seul droit de rétractation et sont sans incidence sur les garanties légales prévues à l'article 12, qui demeurent applicables notamment en cas de Produit non conforme ou défectueux.

Le Client exerce son droit de rétractation en adressant au Vendeur, avant l'expiration du délai, le formulaire type de rétractation figurant en annexe des présentes, ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter, par courriel à direction@laboutiqueduthe.fr ou par courrier à THEDisNice, La Boutique du Thé, 4 rue de la Liberté, 06000 Nice.

Le Client renvoie les Produits au Vendeur, complets, non utilisés, dans leur emballage d'origine intact, sans retard excessif et au plus tard quatorze (14) jours après la communication de sa décision de rétractation, à

l'adresse suivante : THEDisNice, La Boutique du Thé, 4 rue de la Liberté, 06000 Nice. Les frais directs de renvoi sont à la charge du Client. La responsabilité du Client ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des Produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour en établir la nature et les caractéristiques.

Le Vendeur rembourse au Client la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison initiaux (au coût du mode de livraison standard proposé), sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision de rétractation, en utilisant le même moyen de paiement que celui de la Commande, sauf accord exprès du Client pour un autre moyen. Le remboursement peut être différé jusqu'à récupération des Produits ou jusqu'à production par le Client d'une preuve d'expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le formulaire type de rétractation est reproduit en annexe des présentes et téléchargeable au format PDF.

Article 12 : Garanties légales

Indépendamment du droit de rétractation et de toute garantie commerciale éventuelle, tous les Produits bénéficient de la garantie légale de conformité prévue aux articles L.217-3 et suivants du Code de la consommation et de la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Au titre de la garantie légale de conformité, le Client dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir ; il peut choisir entre la réparation et le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues à l'article L.217-12 du Code de la consommation, et il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance. À défaut de réparation ou de remplacement possible, le Client peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat dans les conditions légales.

Au titre de la garantie des vices cachés, le Client peut agir dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice et choisir entre la résolution de la vente et une réduction du prix, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Pour mettre en œuvre ces garanties, le Client contacte le service client aux coordonnées de l'article 13. Les frais de retour d'un Produit non conforme ou défectueux sont à la charge du Vendeur.

Garanties légales

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Article 13 : Service client et réclamations

Pour toute question, suivi de Commande ou réclamation, le service client du Vendeur est joignable : par téléphone au 04 93 17 42 81 (appel non surtaxé) du lundi au samedi, de 10 h 00 à 19 h 00 ; par courriel à direction@laboutiqueduthe.fr ; par courrier à THEDisNice, La Boutique du Thé, 4 rue de la Liberté, 06000 Nice. Le Vendeur s'efforce de répondre à tout message dans un délai d'un (1) jour ouvré.

Toute réclamation est traitée en priorité de manière amiable, dans les conditions de l'article 14 des présentes.

Article 14 : Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C
49 rue de Ponthieu, 75008 Paris
Tél. : 01 89 47 00 14
Site internet : www.cm2c.net/declarer-un-litige.php
Courriel : litiges@cm2c.net

Le litige ne peut être examiné par le médiateur que si le Client justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du service client du Vendeur par une réclamation écrite, et si la demande est introduite dans le délai d'un an à compter de cette réclamation.

Article 15 : Responsabilité

Le Vendeur est responsable de plein droit à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, dans les conditions de l'article L.221-15 du Code de la consommation, sauf à prouver que l'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations, ou à un cas de force majeure.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des dommages résultant d'une utilisation ou d'une conservation des Produits non conforme aux préconisations figurant sur leur emballage ou leur fiche produit, ni des interruptions ou dysfonctionnements du Site imputables à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou à une opération de maintenance. Les conseils de préparation et de dégustation diffusés sur le Site le sont à titre indicatif.

Article 16 : Force majeure

L'exécution des obligations du Vendeur est suspendue en cas de survenance d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, tel qu'interprété par la jurisprudence, notamment en cas de catastrophe naturelle, d'incendie, d'inondation, de conflit armé, d'épidémie, de grève générale des services de transport ou de défaillance des réseaux de télécommunications. Le Vendeur informe le Client d'un tel événement dans les meilleurs délais. Si l'empêchement est définitif ou se prolonge au-delà de trente (30) jours, le contrat peut être résolu et le Client remboursé des sommes versées.

Article 17 : Propriété intellectuelle

Le Site et l'ensemble de ses éléments (structure, textes, descriptifs de produits, photographies, illustrations, logos, marques, vidéos, bases de données) sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle et demeurent la propriété exclusive du Vendeur ou de ses concédants. L'accès au Site confère au Client un droit d'usage privé, personnel et non transmissible.

Toute reproduction, représentation, modification, adaptation, extraction ou réutilisation, totale ou partielle, du Site ou de l'un quelconque de ses éléments, par quelque procédé que ce soit, sans autorisation écrite préalable du Vendeur, est interdite et constitutive de contrefaçon. Sont notamment interdits l'utilisation de robots, d'outils d'extraction ou de collecte automatisée de données, l'extraction substantielle du contenu des bases de données du Site, ainsi que les techniques de « framing » et d'« in-line linking ».

Article 18 : Données personnelles

Le Vendeur collecte et traite des données à caractère personnel du Client nécessaires au traitement des Commandes, à la gestion de la relation client et, sous réserve du consentement du Client lorsque celui-ci est requis, à la prospection commerciale, en qualité de responsable de traitement, conformément au règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Les modalités de ces traitements (finalités, bases légales, durées de conservation, destinataires) ainsi que les droits du Client (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité, directives post mortem, réclamation auprès de la CNIL) sont détaillés dans la Politique de confidentialité accessible sur le Site, qui fait partie intégrante de l'information délivrée au Client.

Article 19 : Cookies

Le Site utilise des cookies et autres traceurs. Leur nature, leur finalité, leur durée de vie ainsi que les modalités de paramétrage et de retrait du consentement sont décrites dans la Politique cookies accessible sur le Site et via le module de gestion du consentement affiché lors de la première visite.

Article 20 : Liens hypertextes

Le Site peut contenir des liens vers des sites tiers sur lesquels le Vendeur n'exerce aucun contrôle. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable du contenu de ces sites ni des dommages résultant de leur consultation ou de leur utilisation. La mise en place d'un lien vers le Site requiert l'autorisation préalable écrite du Vendeur.

Article 21 : Jeu « L'École du thé » et avantages offerts

21.1 Nature du jeu

Le Site propose, dans l'onglet « L'École du thé », un parcours ludo-pédagogique gratuit composé de niveaux et d'examens de connaissances. L'accès au parcours initiatique est libre et gratuit, sans aucune obligation d'achat, avec ou sans Compte Client. Toutefois, seul le titulaire d'un Compte Client connecté voit ses réponses, sa progression et ses résultats d'examens enregistrés et conservés sur son compte, seules ces données faisant foi. Sans Compte Client, ni la progression ni les résultats d'examens ne sont mémorisés : le parcours effectué en tant que visiteur ne permet ni de conserver les réponses, ni de justifier de la réussite d'un examen. Seul le profil gustatif, si le visiteur choisit de le renseigner, demeure sur son appareil et rejoint le Compte Client qu'il ouvrirait ensuite. En conséquence, le visiteur qui effectue le parcours ou passe un examen sans être connecté à un Compte Client ne peut prétendre à aucun des avantages prévus au présent article, y compris s'il crée un compte ultérieurement : seules les réussites obtenues en étant connecté à un Compte Client ouvrent droit aux avantages. Le Site en informe le visiteur avant chaque examen. Les avantages sont réservés aux personnes physiques majeures titulaires d'un Compte Client, à raison d'un seul parcours par personne. Le jeu constitue une opération promotionnelle offerte à titre gracieux : il ne constitue ni une loterie payante, ni un contrat distinct de vente. Les membres du personnel du Vendeur, des sociétés qui lui sont liées et du salon de thé des Remparts sont exclus de l'attribution des avantages prévus au présent article.

21.2 Avantages offerts

La réussite de certains examens ouvre droit aux avantages promotionnels suivants, dans les conditions affichées sur le Site au moment de la réussite : un lot de quatre (4) échantillons offert lors de la prochaine Commande (valeur maximale : 4 €) ; les frais de port offerts sur la prochaine Commande en ligne, dans la limite de 6 € (correspondant au tarif de livraison à domicile en France métropolitaine) ; la livraison gratuite (dans la même limite de 6 €) et un lot de quatre (4) échantillons (valeur maximale : 4 €) offerts sur la prochaine Commande ; et, pour l'examen final, une formation d'exception d'une durée d'environ 2 h 30 (valeur indicative : 85 €) dans l'une des boutiques de Bordeaux ou de Nice ou, si le Client est dans l'impossibilité de se déplacer, un cadeau en marchandise qui lui est adressé. L'utilisation d'un avantage sur une Commande suppose le respect du montant minimum de Commande prévu à l'article 6.

Ces avantages sont des gratifications promotionnelles : ils n'ont aucune valeur monétaire, ne peuvent donner lieu à aucun paiement, remboursement, échange contre des espèces ou contre-valeur de quelque nature que ce soit, et ne constituent pas un droit acquis au-delà des conditions du présent article. Les échantillons et cadeaux en marchandise sont choisis par le Vendeur, dans la limite des stocks disponibles ; le Vendeur peut leur substituer un avantage de valeur équivalente.

21.3 Conditions d'utilisation

Chaque avantage est rattaché au Compte Client ayant réussi l'examen correspondant, sous la forme d'un code nominatif à usage unique. Il est strictement personnel, incessible, non commercialisable et ne peut être transféré à un autre compte ni cumulé avec un même avantage déjà acquis : chaque examen ne peut donner lieu qu'à une seule gratification par Compte Client, quelle que soit le nombre de fois où il est présenté ou rejoué. Sauf mention contraire, un avantage est utilisable sur une seule Commande, dans un délai de trois (3) mois à compter de son obtention ; il est ensuite caduc. La formation en boutique est accessible sur rendez-vous, dans la limite des places disponibles, et doit être suivie dans un délai de douze (12) mois à compter de son obtention ; elle est personnelle et ne peut être ni cédée ni revendue. L'avantage est limité à la formation elle-même, dispensée en boutique : aucun frais exposé par le Client pour s'y rendre n'est pris en charge ni remboursé par le Vendeur : les frais de déplacement, d'hébergement, de restauration et, plus généralement, tous frais annexes demeurent à la charge exclusive du Client, sans que celui-ci puisse prétendre à une quelconque indemnité ou contrepartie à ce titre, y compris en cas de report ou d'annulation du rendez-vous.

21.4 Fraude et abus

Sont notamment interdits : la création ou l'utilisation de plusieurs Comptes Clients par une même personne en vue d'obtenir plusieurs fois un même avantage ; l'utilisation de robots, scripts ou tout procédé automatisé ou technique visant à fausser la progression dans le jeu, les résultats des examens ou l'attribution des avantages ; la modification des données du jeu ou du Site ; la cession, le partage, la publication ou la revente des codes ou avantages ; ainsi que toute tentative de faire valoir une réussite d'examen non enregistrée sur un Compte Client, notamment au moyen de captures d'écran ou de tout autre élément extérieur aux systèmes du Vendeur. Le Vendeur vérifie la réussite effective des examens et la régularité de l'attribution des avantages ; en cas de manquement, de fraude ou de suspicion sérieuse de fraude, il se réserve le droit, après information du Client, de refuser, suspendre ou annuler les avantages concernés, de clôturer le parcours du Client et, le cas échéant, de suspendre le Compte Client, sans préjudice de tous dommages et intérêts. Un dysfonctionnement technique, une erreur d'affichage ou une anomalie ayant conduit à l'attribution d'un avantage manifestement indu ne crée aucun droit au profit du Client.

21.5 Modification et arrêt du jeu

Le Vendeur peut à tout moment modifier, suspendre ou mettre fin au jeu « L'École du thé », ou en réviser les niveaux, examens et gratifications. Les avantages régulièrement acquis avant la modification ou l'arrêt demeurent utilisables jusqu'à l'expiration de leur durée de validité.

21.6 Articulation avec les Commandes

Les avantages du jeu sont sans incidence sur le droit de rétractation et les garanties légales attachés aux Commandes. En cas d'annulation ou de rétractation portant sur la totalité d'une Commande sur laquelle un avantage a été utilisé, l'avantage est recrédité au Compte Client pour sa durée de validité restante ; les Produits offerts au titre d'un avantage doivent alors être restitués avec la Commande.

Le règlement complet du jeu « L'École du thé » est publié sur le Site.

Article 22 : Programme de fidélité

22.1 Adhésion

Le Vendeur propose un programme de fidélité gratuit, ouvert à toute personne physique, accessible en boutique comme sur le Site. L'adhésion s'effectue en remplissant la fiche client : nom, prénom, adresse, numéro de téléphone mobile et adresse électronique. La date de naissance est facultative : elle n'est demandée que pour l'avantage anniversaire prévu à l'article 22.4 et peut être renseignée ou modifiée à tout moment depuis le Compte Client. Le compte de fidélité est rattaché au Compte Client, unique et commun aux boutiques et au Site : qu'il ait été ouvert en boutique ou en ligne, il obéit aux mêmes conditions et confère les mêmes droits et obligations. Il est strictement personnel et incessible ; il ne peut être ouvert qu'un seul compte de fidélité par personne.

22.2 Acquisition des points

Chaque euro d'achat donne droit à un (1) point de fidélité : 1 € d'achat = 1 point. Les points sont acquis indifféremment lors des achats effectués dans les boutiques de Bordeaux et de Nice ou sur le Site, et sont

rattachés au compte de fidélité du Client. Les points sont calculés sur le montant TTC des achats, remises déduites, hors frais de livraison. Les points n'ont pas de limite de validité. En cas de remboursement total ou partiel d'une Commande ou d'un achat, notamment à la suite de l'exercice du droit de rétractation, le Vendeur peut retirer du solde les points acquis au titre du montant remboursé.

22.3 Utilisation des points

Lorsque le solde atteint deux cents (200) points, le Client bénéficie d'une remise de quinze pour cent (15 %) sur sa commande ou son achat suivant, utilisable indifféremment en boutique ou sur le Site. L'utilisation de la remise entraîne la déduction de deux cents (200) points du solde du compte de fidélité. Cette remise est cumulable avec les remises quantitatives prévues à l'article 7 ; elle n'est en revanche pas cumulable, sur un même achat ou une même Commande, avec la remise anniversaire prévue à l'article 22.4, ni avec les codes de réduction et offres promotionnelles ponctuels. La Commande ou l'achat réglé avec cette remise ne donne lieu à aucune acquisition de points de fidélité : la remise en tient lieu.

Sur le Site, la remise est proposée au Client connecté à son Compte Client, au moment de la Commande, dès lors que le solde de son compte de fidélité atteint deux cents (200) points ; le Client choisit de l'appliquer ou non. Elle s'applique au prix TTC de chaque Produit, remises quantitatives déduites, hors frais de livraison, et son montant figure sur le récapitulatif de Commande avant le paiement. Les deux cents (200) points sont réservés pendant le paiement et ne sont déduits du solde qu'une fois la Commande payée ; en cas de refus, d'échec ou d'abandon du paiement, ils sont restitués au compte de fidélité. En cas d'annulation ou de rétractation portant sur la totalité d'une Commande sur laquelle la remise a été utilisée, les deux cents (200) points sont recrédités au compte de fidélité.

22.4 Avantage anniversaire

Les Clients inscrits au programme de fidélité bénéficient d'une remise exceptionnelle de quinze pour cent (15 %) à l'occasion de leur anniversaire, sous réserve que la date de naissance ait été renseignée sur la fiche client. Le Client en est informé par un courriel qui lui est adressé une (1) semaine avant la date de son anniversaire et qui contient un code de réduction personnel ; la remise s'applique à un achat effectué dans les boutiques de Bordeaux ou de Nice, sur présentation de ce code, pendant la durée de validité indiquée dans ce courriel. La remise anniversaire est cumulable avec les remises quantitatives prévues à l'article 7 ; elle n'est pas cumulable, sur un même achat, avec la remise fidélité prévue à l'article 22.3, ni avec les codes de réduction et offres promotionnelles ponctuels, et le Client choisit la remise qu'il souhaite appliquer.

22.5 Points attribués pour les avis

Le Client qui dépose sur le Site un avis portant sur un Produit qu'il a acheté, sur le Site ou en boutique, se voit attribuer dix (10) points de fidélité par avis. Les points sont crédités après la modération de l'avis par le Vendeur ; leur attribution ne dépend ni de la note donnée, ni de la teneur, favorable ou défavorable, de l'avis. Un seul avis par Produit et par Client donne droit à des points, et ceux-ci ne sont crédités qu'une fois, même si l'avis est ensuite modifié. Les points attribués au titre des avis sont plafonnés à cent (100) points par Client et par mois civil. Les membres du personnel du Vendeur ne peuvent pas en bénéficier.

La modération vérifie que l'avis porte sur le Produit et respecte la loi ; un avis n'est jamais refusé au seul motif qu'il est défavorable. Un avis refusé ne donne droit à aucun point. En cas d'avis frauduleux, ou de remboursement de la Commande ou de l'achat sur lequel il porte, le Vendeur peut retirer les points correspondants. Le Site indique, à côté des avis, qu'ils émanent d'acheteurs vérifiés et que leur dépôt donne droit à des points de fidélité.

22.6 Dispositions communes

Les points et remises du programme de fidélité n'ont aucune valeur monétaire : ils ne peuvent être ni échangés contre des espèces, ni remboursés, ni cédés ou revendus. En cas de fraude, notamment de création de comptes multiples ou d'acquisition artificielle de points, l'article 21.4 s'applique dans les mêmes conditions. Le Client peut se désinscrire à tout moment auprès du service client ; la désinscription emporte la perte du solde de points. Le Vendeur peut modifier ou arrêter le programme moyennant une information préalable des membres dans un délai raisonnable ; les remises acquises avant la modification demeurent utilisables.

Article 23 : Cartes cadeaux

23.1 Émission

Le Vendeur propose des cartes cadeaux d'un montant libre compris entre vingt-cinq (25) et sept cent cinquante (750) euros. Quatre cartes de montants prédéfinis sont également proposées : 25 €, 50 €, 75 € et 100 €. Les cartes cadeaux sont proposées exclusivement sous forme dématérialisée (e-carte cadeau), adressée par courriel après validation du paiement. La carte cadeau est cessible à titre gratuit ; elle ne peut être ni revendue, ni utilisée pour l'achat d'une autre carte cadeau.

23.2 Validité

La carte cadeau est active dès le lendemain de sa vente et valable douze (12) mois. Son solde est consultable à tout moment en ligne, à l'adresse suivante : app.squareup.com/gift/MLNZ6Q0S2MDZ6/check-balance. Elle n'est ni rechargeable ni prorogeable ; à l'expiration de sa durée de validité, le solde éventuel est définitivement perdu et ne peut être ni remboursé ni échangé.

23.3 Utilisation

La carte cadeau est utilisable indifféremment dans les boutiques de Bordeaux et de Nice et sur le Site, en une ou plusieurs fois, jusqu'à épuisement de son solde et dans la limite de sa durée de validité. Une seule carte cadeau peut être utilisée par Commande en ligne. Si le montant de l'achat excède le solde de la carte, le complément est réglé par tout autre moyen de paiement accepté ; si le solde excède le montant de l'achat, le reliquat demeure utilisable dans les conditions du présent article. La carte cadeau ne donne lieu à aucun rendu de monnaie ni à aucune conversion en espèces.

23.4 Retours, rétractation, perte

En cas de retour d'un Produit payé en tout ou partie au moyen d'une carte cadeau, le remboursement correspondant s'effectue exclusivement par recrédit de la carte. Conformément à l'article 11, l'acheteur d'une carte cadeau achetée sur le Site dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de l'achat, à la condition que la carte n'ait pas été utilisée, même partiellement ; le remboursement s'effectue alors via le moyen de paiement initial. En cas de perte, de vol ou de destruction, la carte cadeau n'est ni remboursée ni remplacée.

Article 24 : Abonnements

24.1 Offres

Le Vendeur propose sur le Site des abonnements à durée déterminée, payables mois par mois : « Le Voyageur », une malle mensuelle de thés Mariage Frères sur la Route Nature ou la Route des Parfums, pour dix (10) envois, ou sur les deux routes à la suite, pour vingt (20) envois ; « Les Douze Lunes », un panier mensuel de six infusions Ombelle, pour douze (12) envois. Le contenu de chaque envoi est présenté sur la page de l'abonnement. Le présent article complète les autres stipulations des CGV, qui s'appliquent aux abonnements en tout ce qu'il ne prévoit pas.

24.2 Prix et paiement

Le prix de chaque envoi, en euros toutes taxes comprises, est affiché sur la page de l'abonnement avant la souscription ; il peut varier d'un mois à l'autre selon le contenu de l'envoi. La livraison est offerte. Le Client enregistre une carte bancaire lors de la souscription et autorise le Vendeur à la débiter, le jour de chaque envoi, du prix de l'envoi du mois. Un premier prélèvement refusé annule la souscription. En cas de refus d'un prélèvement ultérieur, le Vendeur en informe le Client et peut suspendre l'envoi jusqu'à la régularisation du paiement, puis, à défaut de régularisation dans les trente (30) jours, mettre fin à l'abonnement.

24.3 Envois

Les envois partent de la boutique de Nice le 24 de chaque mois, pour une livraison à domicile en France métropolitaine ou en Suisse, à l'adresse indiquée lors de la souscription. Une souscription enregistrée avant le 24 donne lieu à un premier envoi le 24 du mois en cours ; à partir du 24 inclus, le premier envoi a lieu le 24 du mois suivant. Le premier prélèvement a lieu le jour du premier envoi. Si un Produit prévu vient à manquer, le

Vendeur peut le remplacer par un Produit de qualité et de prix au moins équivalents, en l'indiquant dans l'envoi ; le Client qui n'en veut pas peut le renvoyer dans les conditions de l'article 11 et en obtenir le remboursement.

24.4 Durée

L'abonnement prend fin de plein droit après le dernier envoi prévu par l'offre souscrite. Il n'est pas reconduit et ne donne lieu à aucun prélèvement au-delà.

24.5 Pause et résiliation

Le Client peut, à tout moment et sans frais, depuis son Compte Client (Mon Espace, « Mes abonnements ») : mettre son abonnement en pause, la pause prenant effet à la fin du mois déjà réglé, aucun prélèvement ni envoi n'ayant lieu pendant la pause, jusqu'à ce que le Client reprenne l'abonnement ; ou résilier son abonnement, la résiliation prenant effet à la fin du mois déjà réglé, sans prélèvement ni envoi ultérieur. Un mois déjà prélevé reste dû et son envoi est expédié. Le Client peut aussi demander la résiliation au service client (article 13).

24.6 Abonnement offert

Le Client peut offrir un abonnement : il en reste le titulaire et le seul payeur, et exerce seul les droits prévus au présent article ; les envois sont adressés au destinataire qu'il désigne.

24.7 Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le délai de rétractation de quatorze (14) jours court, pour un abonnement, à compter de la réception du premier envoi. Il s'exerce selon les modalités et sous les exclusions de l'article 11 ; la rétractation met fin à l'abonnement, sans autre prélèvement.

Article 25 : Droit applicable, langue et litiges

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français, sans préjudice des dispositions impératives plus protectrices éventuellement applicables en vertu de la loi du pays de résidence habituelle du consommateur au sein de l'Union européenne. Elles sont rédigées en langue française ; en cas de traduction, seule la version française fait foi.

À défaut de résolution amiable ou de médiation aboutie, tout litige relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes sera porté devant les juridictions compétentes dans les conditions de droit commun. Le consommateur peut saisir, à son choix, l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile ou la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (art. R.631-3 du Code de la consommation).

Annexe : Formulaire type de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de THEDisNice, La Boutique du Thé, 4 rue de la Liberté, 06000 Nice, direction@laboutiqueduthe.fr :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

- Commandé le (*) / reçu le (*) : …….
- Numéro de commande : …….
- Nom du (des) consommateur(s) : …….
- Adresse du (des) consommateur(s) : …….
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) : …….
- Date : …….

(*) Rayez la mention inutile.