

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Librairie GRAND FORUM (ci-après « le Magasin »)

 Imprimer

18 place de la Révolution

25000 BESANCON

Tva Intracommunautaire : FR74799543020

Site : www.forum-besancon.fr (ci-après le « Site »)

Le Magasin propose un service de vente de produits éditoriaux (livres, manuels, etc.) à partir du Site qu'il exploite.

Il propose également un service de "réservation magasin" qui consiste à passer une commande sur le site, à retirer ses produits dans le Magasin lors du processus de commande et à payer directement aux caisses dudit Magasin.

L'acquisition d'un bien (ci-après le « Produit » ou « les Produits ») à travers le Site implique une acceptation sans réserve par le client des présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV »). Ces CGV prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par le Magasin.

Le Magasin se réserve le droit de pouvoir modifier ses CGV à tout moment. La version modifiée sera publiée sur le Site en lieu et place de l'ancienne version. Dans ce cas, les CGV applicables seront celles en vigueur à la date du paiement de sa commande par le client, c'est pourquoi il est important que vous les téléchargiez au moment de votre achat.

Définition :

Client Consommateur ci-après « Client » ou « Clients » : il s'agit des clients hors clients professionnels et non professionnels tels que définis par l'article liminaire du Code de la consommation.

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes CGV visent à :

- Informer toute personne sur les conditions et modalités dans lesquelles le Magasin propose à la vente et procède à la livraison au Client, des Produits commandés via le Site ;
- Définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de Produits sur le Site et pour toute commande passée en France ou à l'étranger sur le Site.

ARTICLE 2 – INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Les Clients qui passent commande sur le Site, reconnaissent avoir eu communication, préalablement à la passation de leur commande, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et toutes les informations listées à L 111-1 du Code de la consommation relative aux droits des consommateurs (les principales caractéristiques essentielles des biens/services, le prix, les modalités de paiement, l'existence des garanties, la possibilité d'exercer son droit de rétractation etc.).

ARTICLE 3 : PROTECTION DU SITE

Toute détérioration, ainsi que, en l'absence d'autorisation, toute représentation, reproduction, modification, utilisation commerciale, totale ou partielle, des différents éléments du Site est interdite et

expose son (ou ses) auteur(s) à des poursuites. Les présentes CGV n'emportent nullement autorisation de représenter, reproduire, modifier ou utiliser commercialement les différents éléments du Site.

ARTICLE 4 : DONNEES PERSONNELLES

Pour des informations sur la collecte de données personnelles que peut être amenée à réaliser Le Magasin, nous vous prions de vous reporter à notre Charte de protection des données personnelles accessible sous le lien suivant : <https://www.forum-besancon.fr/cgp.php>

Existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique : Si votre numéro de téléphone est recueilli à l'occasion de la création de votre compte ou de la passation de votre commande, nous vous informons que vos coordonnées téléphoniques ne seront utilisées que pour la bonne exécution de vos commandes ou pour vous contacter afin de vous proposer de nouveaux services. Sans préjudice de ce qui précède, conformément aux dispositions légales, vous êtes informés que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur cette liste qui s'impose à tous les professionnels à l'exception de ceux avec lesquels vous avez déjà conclu un contrat (www.bloctel.gouv.fr) (<http://www.bloctel.gouv.fr>).

ARTICLE 5 : CARACTERISTIQUES DES BIENS ET SERVICES PROPOSES ET DISPONIBILITE DES SERVICES

Les services sont normalement accessibles par le Client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et toute l'année. Le Magasin se réserve néanmoins le droit, sans préavis ni indemnité, d'en fermer temporairement l'accès et ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

Les Produits offerts sont ceux qui figurent sur le Site. Ces Produits sont offerts dans la limite des stocks disponibles.

Chaque Produit est accompagné d'un descriptif. Les photographies des Produits sur le Site sont les plus fidèles possibles mais ne peuvent assurer une similitude parfaite avec le Produit offert, notamment en ce qui concerne les couleurs.

ARTICLE 6 : PRIX

4.1 - Les prix de nos Produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors participation aux frais de traitement et d'expédition. En ce qui concerne le prix du livre, celui-ci est établi dans le strict respect de la loi Lang 81-766 du 10 août 1981.

4.2 - Le Magasin se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.

ARTICLE 7 : COMMANDE

Les informations de commande sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation reprenant ces informations contractuelles au plus tard au moment de la livraison. Le Magasin 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.

Pour passer une commande, le Client doit créer un compte personnel en remplissant un formulaire sur le Site. Les informations demandées sont les suivantes : civilité, prénom, nom, téléphone, adresse postale, adresse mail, mot de passe.

Le Client peut choisir :

- De réserver son Produit, de le retirer et de procéder au règlement en magasin ;
- De réserver son Produit, de le retirer et de procéder au règlement en ligne ;
- De se faire livrer le Produit acheté.

Le Client qui souhaite régler l'achat d'un Produit en ligne doit obligatoirement :

- Valider sa commande après l'avoir vérifiée ;
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues ;
- Confirmer sa commande et son règlement.

ARTICLE 8 : VALIDATION

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV avant la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation des CGV. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par le Magasin constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées par le Magasin et ses Clients.

ARTICLE 9 : DISPONIBILITÉ

Nos offres de Produits et prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, dans la limite des stocks disponibles.

Pour les Produits non présents en stock, nos offres sont valables sous réserve de disponibilité chez nos fournisseurs.

Dans ce cadre, des indications sur la disponibilité des Produits sont fournies au Client au moment de la passation de sa commande. Ces informations provenant directement de nos fournisseurs, des erreurs ou modifications peuvent exceptionnellement exister. Dans l'éventualité d'une indisponibilité de Produit après passation de la commande, nous en informerons le Client dès réception des informations reçues par les fournisseurs. La commande sera automatiquement annulée et le Client sera immédiatement remboursé si son compte bancaire a été débité.

Nous ne demandons pas d'acompte pour la réservation en magasin. Néanmoins, afin de garantir la meilleure disponibilité de nos articles et éviter les réservations non réclamées, nous limitons les réservations à 5 articles identiques, et 10 articles différents.

ARTICLE 10 : FRAIS DE PORT ET LIVRAISON

Les frais de port comprennent une participation aux frais de préparation de votre commande, d'emballage et les coûts d'affranchissement. Ils sont forfaitaires et liés au montant de la commande.

Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison qui figure dans le compte personnel du Client. Les délais de livraison indiqués au niveau du panier sont à compter de la date d'expédition du Produit. Le délai de livraison dépend essentiellement du mode et du lieu d'expédition choisi.

France : En moyenne 2 jours ouvrés.

Union Européenne : En moyenne 2 à 5 jours ouvrés.

International : En moyenne 5 à 14 jours en fonction de la destination.

En cas de retard de livraison, le Produit ayant été expédié, le Client peut également annuler sa commande et demander le remboursement du Produit ainsi que les frais de retour. Dans ce cas, si le Client a reçu le produit, après son annulation, nous procéderons au remboursement du Produit, à réception de celui-ci, complet et dans son état d'origine, par nos soins. Les frais de réservation en magasin sont gratuits. Les délais de mis à disposition des Produits en magasin varient selon que le ou les Produits soient disponibles immédiatement ou en commandes chez nos fournisseurs.

Au cas où la commande n'aurait pas été honorée dans un délai de trente (30) jours après sa confirmation, le Client est invité à prendre contact avec le Magasin, à l'adresse indiquée à l'article 20, afin de vérifier le statut de la commande. Au cas où il s'avérerait que l'envoi qui aurait été effectué se serait égaré lors du processus de livraison, le Magasin procéderait à un nouvel envoi ou rembourserait le montant de la commande en ce compris les frais d'envoi exposés.

ARTICLE 11 : PAIEMENT

Dans le cas d'une commande « Retrait en magasin avec paiement en ligne » ou « livraison », le fait de valider la commande avec « PAIEMENT EN LIGNE » implique l'obligation à la charge du Client de payer le prix indiqué. Le règlement de ses achats peut s'effectuer selon les moyens de paiement acceptés tel qu'indiqué dans la rubrique « Paiement sécurisé ».

ARTICLE 12 : SECURISATION

Notre site fait l'objet d'un système de sécurisation : Nous avons adopté le procédé de cryptage SSL, mais nous avons aussi renforcé l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage pour protéger le plus efficacement possible toutes les données sensibles liées aux moyens de paiement.

ARTICLE 13 : DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'une commande qui ne lui conviendrait pas sans avoir à en justifier la raison. Le délai de quatorze (14) jours cours à compter de la réception de la commande par le Client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui.

La notification peut être réalisée par voie de mail, ou d'un courrier recommandé indiquant, le cas échéant, le numéro de compte sur lequel le remboursement doit être effectué. Pour plus de facilité, vous trouverez un formulaire de rétractation dans l'annexe 1 des CGV à nous renvoyer par l'un des moyens cités

précédemment. Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrés après l'envoi du formulaire de rétractation pour nous retourner les produits. Le Magasin rembourse, dès réception du ou des Produits retourné(s), le montant de la commande concernée, pour autant que le ou les Produits concerné(s) soi(en)t en parfait état et qu'aucun usage autre que celui nécessaire au strict usage du droit de rétractation n'en ait été fait. Les frais de retour seront alors à la charge du Client. Seul le prix du ou des produits achetés ainsi que les frais d'envoi seront remboursés. Ces frais de retour seront susceptibles d'être remboursés au Client uniquement en cas de renvoi d'un Produit défectueux ou ne correspondant pas à sa demande, dans le cadre de la garantie légale de conformité.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf. Ainsi, les Produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou salis par le Client ne seront pas repris et donc ne seront pas remboursés. En cas de dépréciation du Produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit, votre responsabilité peut être engagée.

ARTICLE 14 : GARANTIE LEGALE DE CONFORMITÉ DES PRODUITS ET DES VICES CACHES

14.1 Garantie légale de conformité

Conformément aux dispositions légales tous les Produits fournis par le Magasin bénéficient de la garantie légale de conformité conformément aux articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation dans le respect des délais prévus par la loi.

En cas de non-conformité d'un Produit vendu, le Magasin se chargera d'envoyer en échange le Produit de façon à ce qu'il soit conforme à ce qui était visé dans la commande. Dans ce cas, le Client doit contacter le Magasin par email ou au numéro (non surtaxé) indiqué à l'article 20 des CGV.

Les Produits doivent nous être retournés avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...) dans un emballage permettant un transport dans de bonnes conditions. Les frais d'envoi vous seront remboursés sur la base du tarif facturé et les frais de retour vous seront remboursés sur présentation des justificatifs.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le Client consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- 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 du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien (pour les biens d'occasion, ce délai est de 6 mois).

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que le Client consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil et que dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

14.2 Garantie légale des vices cachés

Dans l'hypothèse où à l'usage, le Produit présenterait un vice caché qui le rendant impropre à son utilisation normale au sens de l'article 1641 du Code civil, le Client pourra, dans le délai légal à compter de la découverte du défaut, le retourner en Colissimo Recommandé (aux frais du Magasin), à l'adresse indiquée à l'article 20. Après constatation du vice, le Magasin procédera au remboursement du Produit ou

à une réduction de prix si le souhait du Client est de le garder. Le Magasin n'est cependant pas tenu des vices apparents et dont le Client a pu se convaincre lui-même.

Le Magasin ne peut en aucun cas être tenu comme responsable des éventuels dommages qui résulteraient du (ou des) vice(s) caché(s) issu(s) du Produit.

Les dispositions de cet Article n'empêchent pas le Client de bénéficier du droit de rétractation prévu à l'Article 13.

ARTICLE 15 : REMBOURSEMENT

Les remboursements des Produits dans les hypothèses visées aux articles 13 et 14 seront effectués dans un délai inférieur ou égal à 30 jours après la réception des Produits par le Magasin.

Le remboursement s'effectuera en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé lors de l'achat.

ARTICLE 16 : INFORMATION SUR LES COOKIES

L'accès à certains contenus du Site suppose que l'utilisateur nous transmette des données personnelles le concernant.

Ces informations et leur nature sont indiquées sur la page du Site sous le lien suivant : <https://www.forum-besancon.fr/cgc.php>

ARTICLE 17 - RESPONSABILITE

Pour toutes les étapes d'accès au Site, du processus de commande, de la livraison ou des services postérieurs, le Magasin n'a qu'une obligation de moyen.

La responsabilité du Magasin ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, tentative d'escroquerie par phishing (ou autre technique), détournement ou vol d'information, ou de tout fait qualifié de force majeure.

Le Magasin décline toute responsabilité en cas de dommage de toute nature, corporel ou matériel, résultant d'un usage impropre ou contraire à la destination du Produit.

Quel que soit le service fourni par le Magasin, ce dernier décline toute responsabilité :

- i. En cas de dommages indirects, y compris notamment tout préjudice financier ou commercial, perte de clientèle ou d'épargne, trouble commercial quelconque, toute augmentation des coûts et autres frais généraux, perte de bénéfice, perte d'image de marque, tout report ou perturbation dans le planning de projets ou de l'activité du Client, etc. ;
- ii. En cas de collaboration insuffisante du Client dans l'exécution du contrat ;
- iii. En cas de dommage lié au transport et à la livraison si le Client a choisi un autre transporteur que celui proposé par le Magasin ;
- iv. En cas de rupture de stock ou indisponibilité du Produit, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie.

En toute hypothèse, sauf dommages corporels dus à une action ou omission du Magasin, la responsabilité de ce dernier est limitée au prix du Produit commandé par le Client.

ARTICLE 18 – MEDIATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Magasin adhère au médiateur AME CONSO.

Le Client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le Magasin pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée auprès du Magasin sur le Site, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS. ».

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Magasin (dont les coordonnées sont communiquées à l'article 20).

Après démarche préalable écrite des Consommateurs vis-à-vis du Magasin, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/> (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>)

ARTICLE 19 : DROIT APPLICABLE - LITIGES

Les présentes CGV sont soumises à la loi française, la langue des présentes CGV est la langue française.

En cas de litige seuls les tribunaux Français seront compétents.

ARTICLE 20 – CONTACT

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter le Magasin aux coordonnées indiquées dans la rubrique Infos pratiques du Site.

Librairie Grand Forum

18 Place de la Révolution

25000 Besançon

Par téléphone : 03 81 81 86 06

Par mail : commande@forum-besancon.fr

ANNEXE 1 : Formulaire de rétractation

Si vous souhaitez vous rétracter du contrat, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire à l'adresse suivante :

A l'attention de : Librairie Grand Forum

Exercice du droit de rétractation,

18 Place de la Révolution, 25000 Besançon

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande détaillée ci-dessous :

N° de commande :

commandé(s) le :

mes nom et prénom :

mon adresse :

mon numéro de téléphone :

date et signature :

le à