

Conditions générales de vente.

- 1.** Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance de chaque client pour lui permettre de passer commande.
- 2.** En conséquence, le fait de passer commande implique l'acceptation entière et sans réserve du client à ces conditions.
- 3.** Toute condition contraire posée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à la Chocolaterie Morand quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.
- 4.** Le client s'engage à remplir le bon de commande avec précision et à renseigner les différentes rubriques existantes (son adresse, l'adresse de livraison, le mode de paiement) En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, la Chocolaterie Morand ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité de livraison au destinataire. Les frais liés au réacheminement du colis vers un autre destinataire ou à une nouvelle adresse de livraison seront à la charge du client.
- 5.** Chaque demande de produit est soumise à l'acceptation de la Chocolaterie Morand. La Chocolaterie Morand se réserve le droit de rejeter toute commande pour cause de stock insuffisant, d'informations client incomplètes, ou pour toute autre raison légale. Nous nous engageons à vous informer dans les 2 jours ouvrés qui suivent votre commande si nous rencontrons un problème pour honorer votre commande.
- 6.** Le droit de rétractation de 7 jours ne s'applique pas pour les contrats de fourniture de produits périssables, agroalimentaires, tels que les chocolats. Aussi, le client ne saurait s'en prévaloir. Toutefois, une modification ou une annulation de sa part pourra être prise en compte dans la mesure où le colis est en préparation. Le prix sera restitué mais une pénalité pour frais administratifs et de gestion d'un montant de 10 euros sera appliquée.
- 7.** En revanche, à partir du moment où le colis est remis au transporteur, aucune modification ou annulation ne pourra être prise en compte et le prix versé ne sera pas restitué.
- 8.** Les prix indiqués sur le bon de commande s'entendent en Euros TTC, au départ de La Clusaz. La TVA Française de 19,6 % et 5,5 % s'applique aux commandes à destination de la France Métropolitaine et Outre-mer, la Corse et les pays d'Union Européenne. Les prix de vente consommateurs sont mis à jour chaque année à la date du 1^{er} Octobre.
- 9.** Les délais de livraison dépendent du pays destinataire.

Pays de livraison	Délai
France	2/3 jours
Allemagne	3/4 jours
Andorre	2/3 jours
Autriche	3/4 jours
Belgique	3/4 jours
Canada	3/5 jours
Danemark	3/4 jours
Espagne	3/5 jours
Finlande	2/4 jours
Guadeloupe	2/4 jours
Grèce	4/5 jours
HongKong	4/5 jours
Irlande	2/4 jours
Italie	3/4 jours
Japon	4/5 jours
Liechtenstein	2/3 jours
Luxembourg	2/3 jours
Martinique	2/4 jours
Monaco	2/3 jours
Norvège	3/5 jours
Pays-Bas	2/4 jours

Portugal	3/5 jours
Royaume-Uni	3/5 jours
Suède	2/4 jours
Suisse	3/4 jours
Vatican	2/4 jours

- 10.** Les délais indiqués sont des délais moyens exprimés en jours ouvrés, et hors cas de force majeure y compris grève des transporteurs rendant momentanément impossible la livraison.
- 11.** Les délais s'entendent pour les commandes passées entre le lundi et le jeudi (sauf jours fériés français) avant 12 heures heure, heure de La Clusaz, et les livraisons sont effectuées les jours ouvrés non fériés du pays destinataire. Aucune livraison ne pourra être effectuée les samedis et dimanches. ATTENTION. en période de forte activité (du 15 au 31 décembre), les délais ne pourront pas forcément être garantis.
- 12.** Les frais de livraison sont en supplément. Les tarifs de livraison dépendent du lieu de destination, du poids et du volume du colis. Ils comprennent une participation au coût de préparation du colis et au frais de transport proprement dit.
- 13.** Paiement à la commande. Le paiement s'effectue au comptant en ligne par carte bancaire : carte bleue, visa, eurocard, Mastercard, american express. C'est la raison pour laquelle il n'est pas pratiqué de conditions d'escompte, ni de pénalités de retard de paiement.
- 14.** La monnaie utilisée pour la transaction est l'euro. Le montant, débité du compte de la carte bancaire utilisée, dépendra du cours de l'euro le jour du débit et des éventuels frais de change prélevés par la banque émettrice de la carte.
- 15.** Pour être enregistrée, la commande doit être réglée dans son intégralité. Les commandes non réglées ne peuvent être livrées.
- 16.** Le client doit indiquer le numéro de sa carte, ainsi que la date de validité de celle-ci, et les 3 derniers chiffres situés au dos de la carte à côté de la signature. Le protocole de sécurisation utilisé (SSL ou Esperian Pay Life) garantit une totale confidentialité des informations personnelles transmises sur internet.
- 17.** La facture correspondant à la commande passée sur le site sera envoyée au client uniquement sur demande de celui-ci, en contactant le service client : chocolaterie.morand@wanadoo.fr.
- 18.** Livraison, préparation et acheminements des produits. Les colis sont préparés et conditionnés par la Chocolaterie Morand dans un emballage fermé, résistant, approprié au contenu et aux exigences du transport.
- 19.** Le client est responsable des mentions relatives au nom et à l'adresse du destinataire, qui doivent être précises, exactes et complètes (code de la porte, étage, téléphone, etc...) pour permettre une livraison dans les conditions normales. La Chocolaterie Morand ne pourra être tenue responsable d'un retour de livraison dû à une erreur d'adresse ou à une impossibilité de livrer à l'adresse indiquée. ATTENTION : les commandes indiquant une adresse en boîte postale ne pourront être prise en compte.
- 20.** La Chocolaterie Morand, après confirmation de la commande, s'engage à traiter et à acheminer la commande jusqu'à la destination convenue, selon le trajet, la procédure et le transporteur qu'elle choisira. La Chocolaterie Morand assure la marchandise jusqu'au lieu de livraison, mais il appartient au destinataire de vérifier le colis en présence du livreur. Toute anomalie lors de la livraison devra être signalée sur le bon de livraison. Sans le respect de cette clause, aucune procédure de remboursement auprès du transporteur choisi ne pourra être entamée.
- 21.** En cas d'absence du destinataire ou d'une personne pouvant prendre possession des produits lors de la livraison, le transporteur déposera un avis de passage à l'adresse de livraison indiquée par le client l'invitant à retirer les produits. En aucun cas, la Chocolaterie Morand ne peut être tenue responsable d'une éventuelle détérioration des produits du fait de leur retrait tardif auprès du transporteur.

- 22.** Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec une bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer le litige.
- 23.** A la réception des produits, le client doit s'assurer de la conformité de la livraison avec sa commande. Les dommages éventuels doivent faire l'objet de réserves précises, datées et signées sur le bordereau de livraison. Toute réclamation devra être faite dans un délai maximum de 48 heures après réception, à la Chocolaterie Morand, par lettre recommandée ou par e-mail :
Chocolaterie Morand 476 route du col des Aravis 74220 La Clusaz.
E-mail : chocolaterie.morand@wanadoo.fr
Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte.
- 24.** Cette réclamation devra être motivée et accompagnée des justificatifs du préjudice subi (lettre de transport,...).Après l'analyse et l'acceptation de la réclamation par la Chocolaterie Morand, le client pourra choisir entre le remboursement de sa commande ou une re-livraison.
- 25.** Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel entre la Chocolaterie Morand et le client et être retourné dans les 48 heures suivant l'accord. Passé ce délai, aucun retour ne pourra être pris en compte. Toute reprise acceptée par la Chocolaterie Morand, dans le cas d'un vice apparent ou de non-conformité des produits livrés, qui sera constaté par la Chocolaterie Morand permettra au client d'obtenir le remplacement gratuit ou la restitution d'un avoir à son profit, à l'exclusion de tout autre indemnité ou dommage et intérêts.
- 26.** Soucieuse de la protection de votre vie privée, la Chocolaterie Morand traite toutes les informations vous concernant avec la plus stricte confidentialité. Lors de vos achats, nous ne vous demandons que les informations indispensables (nom, prénom, adresse complète, e-mail) pour un traitement de qualité et un suivi attentif de votre commande. Ces données saisies en ligne sont enregistrées sur un serveur sécurisé et sont immédiatement cryptées.
- 27.** Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant.
- 28.** Garanties. la Chocolaterie Morand garantit la qualité et la fraîcheur de ses produits pendant trois semaines, à compter de leur départ de La Clusaz, sous réserve que les conditions de conservation indiquées dans le leaflet joint au colis aient été respectées.
- 29.** Interdictions : Le client ne doit en aucun cas revendre les produits qui sont destinés à son usage personnel ou à celle de la personne destinataire de sa commande.
- 30.** NB : Les photos de notre site ne sont pas contractuelles.

Merci d'avoir utilisé www.chocolats.morand.com