

Conditions générales de vente et relation commerciale bofrost*

Article 1. Dispositions préliminaires

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à toutes les ventes des produits conclus par :

- la société bofrost* France, RCS de Lyon n°418 037 768, dont le siège social se trouve sis Le champ Dolin, 20 rue Bernard Palissy 69800 Saint-Priest ;
- ou la société bofrost* – Artika Essarts, RCS de la Roche-sur-Yon n°351 510 185 dont le siège social se trouve sis Zone industrielle la belle entrée 85140 Essarts en Bocage si vous résidez dans les départements 22, 35, 44, 49, 56, 79, 85 ;
- ou la société bofrost* – Artika Anjou, RCS d'Angers n° 311 686 927 dont le siège social se trouve sis Route de Candé Vern d'Anjou 49220 Erdre-en-Anjou si vous résidez dans les départements 35, 44, 49, 53, 72.

Le terme « bofrost* » désigne soit bofrost* France, soit Artika Essarts, soit Artika Anjou selon votre situation. Conformément au droit en vigueur, il est rappelé que les clauses ci-après font référence aux dispositions du Code de la consommation, et ne sont applicables qu'aux clients privilégiés consommateurs particuliers, et non aux professionnels. En conséquence, les produits vendus par bofrost* ne peuvent pas être revendus par le client privilégié. Le client privilégié reconnaît avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente avant son acte d'achat. La vente et la remise de produits bofrost* surgelés et non surgelés est un service de bofrost*. Les produits ainsi choisis et achetés par le client lui sont immédiatement remis par bofrost* dans le cadre de tournées fréquentes et régulières au domicile, au lieu de résidence ou de travail du consommateur, et organisées sur les zones de chalandise de la bofrost*, conformément à l'article L. 221-2, 8° du Code de la consommation. Les présentes conditions générales s'appliqueront pour toutes les ventes conclues ultérieurement entre bofrost* et le client privilégié. Ces conditions générales pourront être modifiées ultérieurement et raisonnablement par bofrost*. Le client privilégié accepte que la relation soit toujours régie par les dernières conditions en vigueur au jour de la commande.

Article 2. Champ d'application des conditions générales de vente

Le fait d'acheter des produits bofrost* implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve aux présentes conditions générales de vente, que le client reconnaît expressément avoir eu le temps de lire et d'accepter sauf conditions différentes proposées par lui et acceptées expressément et par écrit par bofrost*. Avec tout achat d'un produit bofrost*, le client est inscrit sur la liste de clients privilégiés bofrost*.

Article 3. Description de l'activité de bofrost*

bofrost* propose la vente et la livraison immédiate de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante dans le cadre de la réalisation de ses tournées fréquentes et régulières au domicile, au lieu de résidence ou de travail du consommateur. Elle s'engage à visiter les clients privilégiés dans le cadre de ses tournées habituelles et sans possibilité de commande préalable à distance. Les conditions de cette prestation de services sont expressément acceptées par le client privilégié. Cette prestation de vente et de livraison immédiate dans le cadre des tournées régulières de bofrost* est limitée aux zones de chalandise sur lesquelles bofrost* est et sera présente. Un minimum de commande est fixé à trente (30) euros TTC pour la première commande. bofrost* se réserve la possibilité de facturer de façon exceptionnelle des frais de service pour tout achat effectué à l'occasion du passage du vendeur-conseil bofrost*. Une information préalable et écrite sera alors réalisée auprès des clients privilégiés afin de les informer du montant des frais de service et de la date à partir de laquelle ces frais seront appliqués. Le client privilégié demeure libre d'acheter ou non les produits vendus par bofrost* lors des tournées fréquentes et régulières, que ces derniers aient été préalablement présélectionnés ou non par le client privilégié. Pour tout achat auprès de bofrost*, le paiement est comptant le jour de l'achat des produits, ceux-ci étant livrés immédiatement par le vendeur-conseil bofrost*. La liste des produits présentés dans chaque catalogue est indicative et pourra être modifiée à tout moment sans préavis. Les produits alimentaires présentés sur le catalogue bofrost* sont valables dans la limite des stocks disponibles. Chaque catalogue entre en vigueur à compter de la date indiquée sur le catalogue et sera annulé et remplacé au jour de l'entrée en vigueur du nouveau catalogue. Les produits sont décrits avec leur dénomination commerciale et présentés dans une grande préoccupation d'exactitude. Toutefois, seules les mentions portées sur les emballages des produits nous engageant. À tout moment, tout client privilégié peut obtenir auprès de bofrost* des renseignements complémentaires sur un produit (ingrédients, valeurs nutritionnelles, liste d'allergènes, mode de préparation, conseils culinaires, etc...) :

- auprès du service clients bofrost*, en appelant du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures (sauf jour férié ou chômé), le numéro 0810 007 725 (0,06 € la minute),
- auprès de l'agence bofrost* du secteur dont il dépend,
- par courriel à l'adresse suivante : service@bofrost.fr,
- auprès du vendeur-conseil bofrost*,
- en consultant le site Internet www.bofrost.fr, disponible également sur mobile et tablette.

Article 4. La facturation

Une facture détaillée des produits achetés est systématiquement établie à l'ordre du client privilégié au moment même de la remise des produits, concomitante à l'achat. Il est remis au client un exemplaire de cette facture.

Article 5. Le prix de vente

Le prix est indiqué en euros, toutes taxes comprises. La TVA applicable est la TVA française au taux en vigueur. Si le taux de TVA venait à être modifié, ces changements pourraient être répercutés sur les prix, sans information au préalable du client privilégié. Les prix du catalogue sont valables sur la période visée pour chaque opération, dans la limite des stocks disponibles, et sous réserve d'une erreur manifeste d'impression, conformément à la jurisprudence de la Cour de cassation. Il est précisé que, dans une préoccupation de respect de nos clients, nos stocks sont constitués en quantité raisonnablement prévisible par rapport à un volume habituel d'achats lors des tournées.

Article 6. Les modalités de paiement et la sécurité du paiement

Le paiement s'effectue lors de la livraison des produits au comptant, selon les modalités suivantes : par chèque, espèces, ou carte bancaire. Lors d'une première commande, le paiement par chèque n'est autorisé que dans la limite de 150 euros. Le non-paiement d'une facture entraîne de plein droit l'ouverture d'une procédure de mise en recouvrement par voie judiciaire ou par tout organisme de contentieux.

Article 7. Transfert de propriété

La vente est définitive dès la remise des produits entre les mains de l'acheteur par bofrost*, ce qui transfère également tout risque lié au produit. Cette remise constitue le transfert de propriété sous réserve du paiement de la facture. Le transfert de propriété de la chose vendue est subordonné au paiement intégral du prix par l'acheteur. Dans le cas où l'encaissement effectif et intégral du prix n'interviendrait pas, bofrost* pourrait demander, par lettre recommandée avec AR, la restitution des biens aux frais et risques de l'acheteur ainsi que, le cas échéant, la résolution du contrat.

Article 8. Le suivi des clients privilégiés :

Les questions et réclamations du client privilégié sont portées à la connaissance du service clients bofrost*, par écrit, sis Rue Bernard Palissy à Saint-Priest, par téléphone au numéro 0810 007 725 (0,06 € la minute) ou par courriel à service@bofrost.fr ou auprès du vendeur-conseil bofrost*, ou sur Internet sur le site de bofrost* www.bofrost.fr. Pendant toute la durée de la relation commerciale, qui est fondée sur une relation contractuelle préexistante, le consommateur est un client privilégié de bofrost*. Il peut à ce titre bénéficier de tous les services associés indiqués aux présentes conditions générales de vente. Pour la bonne exécution des présentes ou pour toute réclamation vous pouvez également nous contacter au 0801 902 406 (coût d'une communication locale à partir d'un téléphone fixe – surcoût éventuel selon opérateur).

Article 9. Les garanties

Contrat de garantie commerciale

• La garantie « satisfait ou remboursé »

Le client privilégié bénéficie gratuitement du service « satisfait ou remboursé » auprès de bofrost* sur tout produit surgelé jusqu'à sa date limite d'utilisation optimale figurant sur l'emballage et sous réserve qu'il se trouve toujours dans une zone de chalandise bofrost* (en cas de déménagement par exemple). Le client met en œuvre cette garantie en justifiant de son achat et de l'état de sa consommation du produit auprès du service clients bofrost*, et en indiquant les raisons précises de son insatisfaction. Dès lors que les conditions sont ainsi remplies, et sauf demande manifestement anormale ou abusive, bofrost* procédera au remboursement du client dans un délai maximal de 60 jours. Cette garantie s'applique sans préjudice du droit pour le client privilégié de bénéficier des garanties légales décrites ci-dessous.

Garanties légales indépendantes des garanties commerciales éventuellement consenties.

Le consommateur (c'est à dire le client privilégié) 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.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique 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 10. Médiation

Le client privilégié est informé de la possibilité qui lui est offerte notamment par l'article L. 612-1 du Code de la Consommation, en cas de litige avec bofrost* et dans les conditions prévues par la loi, d'avoir recours gratuitement à un médiateur indépendant évalué par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

Aussi, en cas de litige, le client privilégié doit d'abord s'adresser par écrit au service clients bofrost*, par voie postale à bofrost* France, Service clients, 20 rue Bernard Palissy, CS 60038, 69808 Saint Priest Cedex ou par courriel à service@bofrost.fr

En cas de réponse non satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 30 jours suivant cette réclamation écrite, le client privilégié pourra saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe soit par le formulaire en ligne sur son site internet (<http://mediation-vente-directe.fr>) soit par voie postale à CPMVD 1, rue Emmanuel Chauvière, 75015 Paris soit par courriel à info@cpmvd.fr Tél : 01 42 15 30 00.

La CPMVD recherchera gratuitement et confidentiellement un règlement amiable au litige. Pour plus d'informations sur cette procédure de médiation, vous pouvez consulter le lien suivant <http://mediation-vente-directe.fr>

Article 11. Langue et loi applicables, et tribunaux compétents

La langue de la relation contractuelle entre le client et bofrost* est la langue française. Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française. Seuls les tribunaux français pourront connaître des litiges susceptibles de naître entre les parties, selon les règles fixées par le Code de procédure civile.

Article 12. Durée de la relation commerciale

Au regard des habitudes de consommation des clients de bofrost* et de la relation contractuelle entre le client et bofrost*, la durée de la relation commerciale entre le client privilégié et bofrost* peut légitimement être fixée à 24 mois à compter de la date du dernier achat du client auprès de bofrost*. Durant cette période, le client reconnaît que bofrost* est légitime à le recontacter régulièrement au moyen de l'une ou l'autre des coordonnées qu'il a communiquées, dans une démarche loyale de respect mutuel. Le client conserve toutefois, sous réserve des obligations légales de bofrost*, la possibilité à tout moment d'indiquer à bofrost* qu'il entend mettre un terme à sa relation commerciale avec bofrost*, en contactant le service clients bofrost* :

- 1) auprès du service clients bofrost*, en appelant du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures (sauf jour férié ou chômé), le numéro 0810 007 725 (0,06 € la minute),
- 2) auprès de l'agence bofrost* du secteur dont il dépend,
- 3) par courriel à l'adresse suivante : service@bofrost.fr,
- 4) auprès du vendeur-conseil bofrost*,
- 5) en consultant le site Internet www.bofrost.fr, disponible également sur mobile et tablette.