



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET RELATION COMMERCIALE bofrost* France

Article 1. Dispositions préliminaires

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* France 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 livraison de produits bofrost* surgelés et non surgelés est un service de la société bofrost* France, SAS au capital de 2.520.000 euros, RCS LYON, Siren 418 037 768, dont le siège social se trouve sis Le champ Dolin, 20 rue Bernard Palissy, (69800) Saint-Priest. 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 Société 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* France et le client privilégié ».

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 la société bofrost* France. Avec tout achat d'un produit bofrost*, le client est inscrit sur la liste de clients privilégiés bofrost* France.

Article 3. Description de l'activité de la société bofrost* France

La société bofrost* France propose dans le cadre de la réalisation de ses tournées fréquentes et régulières au domicile, au lieu de résidence ou de travail du consommateur, la vente et la livraison immédiate de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres bien ménagers de consommation courante. Elle s'engage à visiter les clients privilégiés dans le cadre de ses tournées habituelles, sans obligation d'achat, et sans possibilité de réservation de produits ni possibilité de commande préalable à distance. Les conditions de cette prestation de services sont expressément acceptées par le client privilégié. Cette prestation d'achat et de livraison immédiate dans le cadre des tournées régulières de la société bofrost* France est limitée aux zones de chalandise sur lesquelles la société bofrost* France est et sera présente. Cette prestation est gratuite pour tout achat sans minimum de montant.

Pour tout achat auprès de bofrost* France, 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. Chaque catalogue prévoit sa propre durée de validité. 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. A tout moment, tout client privilégié peut obtenir auprès de bofrost* France des renseignements complémentaires sur un produit (ingrédients, valeurs nutritionnelles, liste d'allergènes, mode de préparation, conseils culinaires, etc...) :

- 1) auprès du service clients bofrost*, en appelant du lundi au vendredi de 9 heures 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, agence dont le numéro d'appel figure sur le catalogue (prix d'un appel local depuis un poste fixe),
- 3) par courriel à l'adresse suivante : service@bofrost.fr,
- 4) auprès du vendeur-conseil bofrost* France,
- 5) 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 privilège.

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 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* France, ce qui transfère également tout risque lié au produit. Cette remise constitue le transfert de propriété sous réserve du paiement de la facture. Conformément à la loi du 12 mai 1980, 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, notre société 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 privilèges

Sous réserve des dispositions des présentes conditions générales de vente relatives au droit de l'informatique et des libertés, le client privilège consommateur autorise expressément la société bofrost* France à le contacter pour toute enquête de satisfaction ou sollicitation commerciale, par tout moyen de communication, tels que par exemple voie électronique ou téléphone, ou directement à son domicile, pendant 24 mois à effet de son dernier acte d'achat. Les questions et réclamations du client privilège 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 de la société (appel non surtaxé à partir d'un poste fixe) ou par courriel à service@bofrost.fr ou auprès du vendeur-conseil bofrost* France, ou sur Internet sur le site de bofrost* France www.bofrost.fr.

Pendant toute la durée de la relation commerciale, qui est fondée sur une relation contractuelle préexistante, le consommateur est un client privilège de la société. Il peut à ce titre bénéficier de tous les services associés indiqués aux présentes conditions générales de vente.

Article 9. Les garanties

- La garantie « satisfait ou remboursé »

Le client privilège bénéficie gratuitement du service « satisfait ou remboursé » auprès de bofrost* France 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 de la société bofrost* France (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 client bofrost* France, et en indiquant les raisons précises de son insatisfaction. Dès lors que les conditions sont ainsi remplies, et sauf demande manifestement anormale au regard des règles fixées par la jurisprudence, la société procédera au remboursement du client dans un délai maximal de 60 jours.

- Le droit au retour des produits endommagés ou non-conformes

Le client privilège doit vérifier les produits à la livraison et peut en refuser tout ou partie. Il incombe au client privilège d'informer la société de toute anomalie constatée sur le produit acheté. Lorsque le client privilège en vérifiant son achat après la livraison constate un cas d'avarie, un vice apparent, une non-conformité ou un manquant constaté après l'acte d'achat, il appartient au client privilège de prévenir bofrost* France dans un délai de 7 jours, à compter de son acte d'achat, en indiquant son numéro de facture et la date de son achat.



Garanties Indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie, la société est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L. 217-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil. Si le client souhaite mettre en œuvre la garantie légale de non-conformité, il doit adresser à la société bofrost* France, dont les coordonnées se trouvent aux présentes conditions générales de vente. Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur : - bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; - peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ; - est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien.

Ce délai est porté à vingt-quatre mois depuis le 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion. Le 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.

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.

Code de la consommation : Article L. 217-4 Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. Article L. 217-5 Pour être conforme au contrat, le bien doit : 1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ; 2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 217-16 Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Code civil : Article 1641 Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article 10. Médiation

Le client privilège 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 la société bofrost* France et dans les conditions prévues par la loi, d'avoir recours gratuitement à un médiateur indépendant évalué par la Commission nationale d'évaluation et de contrôle de la Médiation. Aussi, en cas de litige, le client privilège doit s'adresser en priorité au service client bofrost*, en appelant du lundi au vendredi de 9 heures 12 heures et de 14 heures à 17 heures (sauf jour férié ou chômé), le numéro 0810 007 725 (0,06 € la minute), ou par courrier au siège bofrost* dont l'adresse figure sur ce document. En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent sa demande, le client privilège peut saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe 1-3 rue Emmanuel Chauvière, 75015 Paris Tél. : 01 42 15 30 00 - e-mail : info@fvd.fr qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable. En achetant des produits auprès de bofrost* le client privilège reconnaît et accepte le fait que la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, créée en 1995, présidée par un professeur des facultés de droit, et composée de 2 représentants d'Association de consommateurs agréées nationalement par le Ministère de l'Économie et de 2 représentants des professionnels de la Vente Directe, ait compétence exclusive pour traiter, dans le cadre d'un processus de médiation, les différends nés de la vente de produits à domicile par bofrost*. Ni le client privilège ni bofrost* ne peuvent utiliser un autre système de médiation.



Article 11. Langue et loi applicables, et tribunaux compétents

La langue de la relation contractuelle entre le client et la société bofrost* France 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 la société bofrost* France et de la relation contractuelle préexistante entre le client et la société, la durée de la relation commerciale entre le client « privilège » et la société peut légitimement être fixée à 24 mois à compter de la date du dernier achat du client auprès de bofrost* France.

Durant cette période, le client reconnaît que la société bofrost* France est légitime à le recontacter régulièrement au moyen de l'une ou l'autre des coordonnées qu'il a communiqué, dans une démarche loyale de respect mutuel.

Le client conserve toutefois, sous réserve des obligations légales de la société bofrost* France, la possibilité à tout moment d'indiquer à la société bofrost* France qu'il entend mettre un terme à sa relation commerciale avec la société, en contactant le service client 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, agence dont le numéro d'appel figure sur le catalogue (prix d'un appel local depuis un poste fixe),
- 3) par courriel à l'adresse suivante : donnees-personnelles@bofrost.fr ou service@bofrost.fr,
- 4) auprès du vendeur-conseil bofrost* France,
- 5) en consultant le site Internet www.bofrost.fr, disponible également sur mobile et tablette.

Données personnelles

Soucieux du respect de la vie privée, bofrost* France s'engage à traiter vos données personnelles dans le respect de la politique de confidentialité accessible au lien internet suivant : www.bofrost.fr/declaration-de-confidentialite.html.

Dans ce document, bofrost* France présente notamment les raisons pour lesquelles les données personnelles des clients sont collectées ainsi que les droits des clients en matière de protection des données.