CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux commandes passées sur le site www.lafoliecoffee.com (ci-après le « Site »), en click & collect pour la clientèle individuelle et via l'espace professionnel pour la clientèle professionnelle. Nous vous invitons à les lire attentivement avant toute commande.

PRÉAMBULE

ARTICLE 1 : IDENTIFICATION DU VENDEUR

Le Site est édité et exploité par la société CRAZEATIVITY, société par actions simplifiée au capital de 1000 euros, immatriculée au RCS de Chambéry sous le numéro 979 377 132, dont le siège social est situé 603 avenue Olympique Chalet Abate 73150 Val d'Isère, numéro de TVA intracommunautaire FR50979377132 (ci-après « CRAZEATIVITY » ou « Nous »).

Contact : contact@lafoliecoffee.com – 04 79 40 25 95

Les produits sont fabriqués et vendus sous l'enseigne La Folie Coffee, dans les points de vente et le laboratoire de production exploités à Val d'Isère (ci-après les « Établissements La Folie Coffee »).

ARTICLE 2 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») régissent les ventes de produits conclues sur le Site entre CRAZEATIVITY et ses clients. Elles s'organisent en trois parties :

- **Partie I – Dispositions communes**, applicables à toutes les commandes ;
- **Partie II – Click & collect**, applicable aux commandes des clients particuliers agissant en qualité de consommateurs ;
- **Partie III – Espace pro**, applicable aux commandes des clients professionnels (hôtels, restaurants, cafés, résidences, chalets, tour-opérateurs, agences et plus généralement toute personne agissant à des fins professionnelles).

En cas de contradiction, les dispositions de la Partie II ou III prévalent sur celles de la Partie I.

Les demandes de prestation traiteur ou d'organisation d'événement adressées via le formulaire du Site ne relèvent pas des présentes CGV : elles font l'objet d'un devis spécifique, dont les conditions s'appliquent une fois le devis accepté.

ARTICLE 3 : ACCEPTATION ET ARTICULATION AVEC LES CGU

Tout création de compte ou commande implique l'acceptation sans réserve des CGV en vigueur au jour de la commande, matérialisée par une case à cocher avant

validation. Les CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et peuvent être téléchargées et imprimées.

L'accès au Site et la création d'un compte restent régis par les conditions générales d'utilisation du Site (ci-après les « CGU »). Les définitions des CGU s'appliquent aux présentes CGV, sauf stipulation contraire.

PARTIE I – DISPOSITIONS COMMUNES

ARTICLE 4 : DEFINITIONS

La présente clause a pour objet de définir les différents termes essentiels des CGV :

- « Client » : désigne toute personne qui passe commande sur le Site, qu'il s'agisse d'un Client Particulier ou d'un Client Professionnel.
- « Client Particulier » : désigne toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.
- « Client Professionnel » : désigne toute personne physique ou morale agissant à des fins professionnelles et titulaire d'un compte validé dans l'Espace Pro.
- « Click & collect » : désigne le service de commande en ligne avec retrait des Produits dans un Établissement La Folie Coffee, sur un créneau choisi par le Client.
- « Commande » : désigne tout achat de Produits validé sur le Site.
- « Espace Pro » : désigne l'espace du Site réservé aux Clients Professionnels.
- « Produits » : désigne les produits de boulangerie, viennoiserie, pâtisserie, chocolaterie, snacking, boissons et épicerie fine proposés à la vente sur le Site.

ARTICLE 5 : PRODUITS

Les Produits sont décrits avec la plus grande exactitude possible. Les photographies et visuels sont présentés à titre illustratif : s'agissant de produits artisanaux, la forme, la taille, la couleur ou la décoration peuvent légèrement varier, sans que cela constitue une non-conformité.

Les Produits sont proposés dans la limite des stocks et des capacités de production disponibles. Si un Produit commandé se révèle indisponible après validation de la Commande, CRAZEATIVITY en informe le Client et lui propose un produit équivalent ou le remboursement du Produit concerné, au choix du Client.

Allergènes. Les informations relatives aux 14 allergènes majeurs (règlement UE n° 1169/2011) sont disponibles sur la fiche de chaque Produit et sur demande en Établissement. Les Produits étant fabriqués dans un atelier qui manipule notamment du gluten, des œufs, du lait, des fruits à coque et du sésame, des traces ne peuvent être exclues. Il appartient au Client de vérifier ces informations avant toute commande.

Conservation. Les Produits sont frais et périssables. Ils doivent être conservés selon les indications fournies et consommés dans les délais recommandés. CRAZEATIVITY ne saurait être tenue responsable d'une altération résultant d'une mauvaise conservation après retrait ou livraison.

Boissons alcoolisées. Si des boissons alcoolisées sont proposées, leur vente est interdite aux mineurs de moins de 18 ans (article L. 3342-1 du Code de la santé publique). CRAZEATIVITY peut demander une pièce d'identité lors du retrait et refuser la remise des boissons concernées. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération.

ARTICLE 6 : PRIX

Les prix sont exprimés en euros. Ils sont affichés toutes taxes comprises (TTC) dans le parcours click & collect et hors taxes (HT) dans l'Espace Pro, sauf mention contraire.

CRAZEATIVITY se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les Produits sont facturés au prix en vigueur au moment de la validation de la Commande. En cas d'erreur matérielle manifeste sur un prix (prix dérisoire notamment), CRAZEATIVITY pourra annuler la Commande et rembourser le Client.

ARTICLE 7 : PROCESSUS DE COMMANDE

La Commande est passée en suivant les étapes suivantes :

1. Sélection des Produits et ajout au panier ;
2. Choix de l'Établissement et du créneau de retrait (click & collect) ou de la date de livraison ou de retrait (Espace Pro) ;
3. Identification ou création de compte ;
4. Récapitulatif de la Commande, avec possibilité de corriger d'éventuelles erreurs ;
5. Acceptation des CGV ;
6. Validation de la Commande et, le cas échéant, paiement.

CRAZEATIVITY adresse au Client un e-mail de confirmation récapitulant la Commande. Le contrat est formé à l'envoi de cette confirmation.

CRAZEATIVITY se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute Commande d'un Client avec lequel existe un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, ou présentant un caractère anormal ou frauduleux.

ARTICLE 8 : PREUVE ET ARCHIVAGE

Les registres informatisés conservés par CRAZEATIVITY et ses prestataires dans des conditions raisonnables de sécurité font foi des communications, Commandes et paiements intervenus entre les parties. Les bons de commande et factures sont archivés sur un support fiable et durable ; le Client peut y accéder depuis son compte ou sur demande.

ARTICLE 9 : RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à contact@lafoliecoffee.com, en précisant le numéro de Commande et, si possible, en joignant une photographie du Produit concerné. Compte tenu du caractère périssable des Produits, les réclamations relatives à un Produit manquant, endommagé ou non conforme doivent être formulées dans les délais précisés aux Parties II et III.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE

CRAZEATIVITY ne saurait être tenue responsable de l'inexécution ou du retard d'exécution de ses obligations causées par le Client, par le fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, ou par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment : intempéries, fermeture des routes ou des accès à la station, avalanche, coupure d'électricité, panne d'équipement de production, incendie, grève ou décision administrative.

En pareil cas, CRAZEATIVITY informe le Client dans les meilleurs délais et lui propose un report ou le remboursement des Produits non fournis.

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

Les données collectées lors de la Commande sont nécessaires à son traitement, à la facturation et à la relation client. Elles sont traitées conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la politique de protection des données personnelles accessible sur le Site, qui précise notamment les durées de conservation et les modalités d'exercice des droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité.

ARTICLE 12 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

La marque La Folie Coffee, les logos, visuels, recettes et contenus du Site demeurent la propriété exclusive de CRAZEATIVITY ou de ses partenaires, conformément à l'article 6 des CGU. Aucune Commande n'emporte cession d'un quelconque droit sur ces éléments.

PARTIE II – CLICK & COLLECT (CLIENTS PARTICULIERS)

ARTICLE 13 : INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

Préalablement à la Commande, le Client Particulier dispose sur le Site, de manière lisible et compréhensible, des présentes CGV et des informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 221-5 du Code de la consommation : caractéristiques essentielles des Produits, prix TTC, modalités de paiement et de retrait, identité et coordonnées de CRAZEATIVITY, garanties légales et absence de droit de rétractation.

ARTICLE 14 : DELAIS DE COMMANDE ET CRENEAUX DE RETRAIT

Les Commandes peuvent être passées jusqu'à la veille à 19h pour un retrait le lendemain, dans la limite des créneaux disponibles. Certains Produits (gâteaux d'anniversaire, bûches, pièces spéciales, commandes en grande quantité) nécessitent un délai de prévenance de 5 jours, indiqué sur leur fiche.

Lors des périodes de forte affluence (fêtes de fin d'année notamment), des dates limites de commande spécifiques peuvent s'appliquer ; elles sont alors indiquées sur le Site.

ARTICLE 15 : PAIEMENT

Le prix est payable en totalité à la Commande, en ligne, par carte bancaire via la plateforme de paiement sécurisée de Stripe CRAZEATIVITY n'a jamais accès aux coordonnées bancaires du Client.

La Commande n'est confirmée qu'après acceptation du paiement. Une facture est adressée par e-mail ou disponible dans le compte du Client.

ARTICLE 16 : RETRAIT DE LA COMMANDE

La Commande est retirée à l'Établissement La Folie Coffee et sur le créneau choisis lors de la Commande, sur présentation de l'e-mail de confirmation ou du numéro de Commande. Elle peut être retirée par un tiers muni de ces éléments.

Le transfert des risques intervient au moment de la remise des Produits. Le Client est invité à vérifier sa Commande lors du retrait et à signaler immédiatement au personnel tout Produit manquant ou endommagé.

Commande non retirée. Les Produits étant périssables, une Commande non retirée à la fermeture de l'Établissement le jour prévu est considérée comme abandonnée. Elle n'est ni remboursée ni reportée, sauf cas de force majeure dûment justifié.

ARTICLE 17 : MODIFICATION ET ANNULATION

Commandes du quotidien. Les Commandes de pain, viennoiseries, pâtisseries individuelles, snacking et boissons sont fermes et définitives dès leur paiement, la production étant engagée. Elles ne peuvent être ni modifiées ni annulées et ne donnent lieu à aucun remboursement.
Commandes spéciales. Les Commandes spéciales (gâteaux d'anniversaire et entremets, bûches, pièces personnalisées, commandes en grande quantité) peuvent être modifiées ou annulées sans frais jusqu'à 5 jours avant le créneau de retrait, depuis le compte du Client ou auprès du service client.

Le Client est alors remboursé intégralement dans un délai de 14 jours, par le moyen de paiement utilisé. Passé ce délai, la Commande spéciale est ferme et définitive et ne donne lieu à aucun remboursement.

Ces règles s'appliquent sans préjudice des cas prévus aux articles 5 (Produit indisponible), 10 (force majeure) et 19 (non-conformité). Elles sont rappelées au Client avant la validation de sa Commande.

ARTICLE 18 : ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (4°), ni pour les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (3°). Les Produits relevant de ces catégories, le Client Particulier ne dispose pas de droit de rétractation.

Pour les produits non périssables vendus sur le Site (épicerie fine, huile d'olive, accessoires, cartes cadeaux le cas échéant), le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter du retrait pour se rétracter, sans motif, en adressant à CRAZEATIVITY une déclaration dénuée d'ambiguïté ou le formulaire type de rétractation joint en annexe. Le Produit, non ouvert et dans son emballage d'origine, est rapporté en Établissement dans les 14 jours suivants ; le remboursement intervient dans les 14 jours de la rétractation.

ARTICLE 19 : GARANTIES LEGALES

Le Client Particulier bénéficie de la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

Compte tenu de la nature des Produits, toute non-conformité (Produit manquant, erroné, abîmé ou impropre à la consommation) doit être signalée au personnel lors du retrait ou, au plus tard, le jour même par e-mail à contact@lafoliecoffee.com, avec photographie à l'appui. Après vérification, CRAZEATIVITY procède au remplacement du Produit ou, si celui-ci est impossible, à son remboursement.

ARTICLE 20 : MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige, le Client Particulier adresse d'abord une réclamation écrite au service client. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de trois mois, il peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève CRAZEATIVITY, conformément aux articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation : Avenir Conso – 197 Boulevards St Germain, 75007 Paris.

Le Client conserve la possibilité de saisir la juridiction compétente.

PARTIE III – ESPACE PRO (CLIENTS PROFESSIONNELS)

Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, la présente Partie constitue le socle unique de la négociation commerciale. Des conditions

particulières (tarifs négociés, remises, volumes, fréquence de livraison) peuvent être convenues par écrit avec un Client Professionnel ; elles prévalent alors sur les présentes. Les conditions d'achat du Client sont inopposables à CRAZEATIVITY sauf acceptation expresse et écrite.

ARTICLE 21 : OUVERTURE DE COMPTE

L'accès à l'Espace Pro est réservé aux professionnels. La demande d'ouverture de compte comprend notamment : raison sociale, numéro SIRET, numéro de TVA intracommunautaire, adresse de facturation, adresse(s) de livraison, coordonnées d'un interlocuteur et, le cas échéant, un extrait Kbis de moins de trois mois.

CRAZEATIVITY peut toutefois refuser une ouverture de compte pour motif légitime (défaut de paiement antérieur, informations incomplètes, zone hors périmètre de livraison). Le Client Professionnel est responsable des accès et des Commandes passées par les utilisateurs qu'il habilite sur son compte.

ARTICLE 22 : COMMANDES

Les Commandes sont passées dans l'Espace Pro au plus tard la veille avant 18h pour une livraison ou un retrait le lendemain. Des Commandes récurrentes (quotidiennes ou hebdomadaires) peuvent être programmées ; elles sont reconduites automatiquement jusqu'à modification ou suspension par le Client dans les mêmes délais.

Le minimum de commande est de 50€ HT par livraison. En dessous de ce montant, des frais de livraison de 20 € HT s'appliquent.

Toute modification ou annulation doit intervenir avant 72h la veille. Passé ce délai, la Commande est due en totalité, la production étant engagée. Les Commandes exceptionnelles (événements, séminaires, grandes quantités) sont soumises à un délai de prévenance de 7 jours avant et peuvent donner lieu au versement d'un acompte de 100%.

ARTICLE 23 : LIVRAISON ET RETRAIT

CRAZEATIVITY livre les Commandes à l'adresse indiquée par le Client, dans sa zone de livraison Val d'Isère, Tignes et Haute Tarentaise, sur les créneaux convenus et est assujetti à des frais de livraison. Le Client peut également retirer sa Commande dans un Établissement La Folie Coffee : La Folie Coffee l'Adroit à Val d'Isère.

Les horaires de livraison sont indicatifs. Un retard raisonnable, notamment lié aux conditions d'enneigement, de circulation ou d'accès en station, ne peut donner lieu ni à annulation de la Commande, ni à pénalité, ni à dommages et intérêts.

Le Client s'assure qu'une personne habilitée est présente pour réceptionner la Commande ou indique un lieu de dépôt convenu. En cas de dépôt convenu en l'absence du Client, la livraison est réputée conforme sauf réserve dans le délai

prévu à l'article 24. Les risques sont transférés au Client dès la remise ou le dépôt des Produits.

ARTICLE 24 : RECEPTION ET RESERVES

Le Client vérifie la Commande à réception. Toute réserve (Produit manquant, erroné, endommagé ou non conforme) doit être portée sur le bon de livraison et confirmée par e-mail à contact@lafoliecoffee.com , photographie à l'appui, au plus tard dans les 2 heures suivant la livraison. À défaut, la livraison est réputée conforme et acceptée.

Après vérification, CRAZEATIVITY remplace les Produits concernés lors de la livraison suivante ou établit un avoir, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

ARTICLE 25 : TARIFS

Les tarifs applicables sont ceux de la grille tarifaire professionnelle en vigueur au jour de la Commande, accessible dans l'Espace Pro, à laquelle s'ajoute la TVA au taux légal. Les tarifs sont susceptibles d'être ajustés en fonction de l'évolution du coût des matières premières (notamment farine, beurre, œufs, lait, chocolat, café), de l'énergie et des emballages.

ARTICLE 26 : FACTURATION ET PAIEMENT

Les Commandes sont facturées par relevé hebdomadaire. Les factures sont payables par virement prélèvement SEPA dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture, dans la limite des délais fixés par l'article L. 441-10 du Code de commerce. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Pour une première Commande ou en cas d'incident de paiement antérieur, CRAZEATIVITY peut exiger un paiement à la Commande.

ARTICLE 27 : RETARD DE PAIEMENT

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure préalable :

- des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points, exigibles dès le jour suivant la date d'échéance ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros par facture (articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs si les frais exposés sont supérieurs ;
- la faculté pour CRAZEATIVITY de suspendre les livraisons en cours et l'accès à l'Espace Pro jusqu'au complet paiement, et d'exiger le paiement comptant des Commandes suivantes.

ARTICLE 28 : RESERVE DE PROPRIETE

Les Produits restent la propriété de CRAZEATIVITY jusqu'au paiement intégral de leur prix. Cette clause ne fait pas obstacle au transfert des risques à la livraison, ni à la revente ou à la transformation des Produits par le Client dans le cadre normal de son activité.

ARTICLE 29 : RESPONSABILITE

Le Client Professionnel est seul responsable du stockage, de la conservation, de la chaîne du froid et de la présentation des Produits après livraison, ainsi que de l'information de sa propre clientèle, notamment sur les allergènes, à partir des informations fournies par CRAZEATIVITY.

La responsabilité de CRAZEATIVITY est limitée aux dommages directs et prévisibles, et plafonnée au montant HT de la Commande concernée. Elle ne saurait être engagée pour les dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle ou atteinte à l'image.

ARTICLE 30 : SUSPENSION ET CLOTURE DU COMPTE

Chaque partie peut mettre fin à la relation et clôturer le compte Pro par e-mail, moyennant un préavis de 15 jours, les Commandes déjà validées restant dues. CRAZEATIVITY peut suspendre ou clôturer le compte sans préavis en cas de manquement grave du Client, notamment de défaut de paiement persistant.

DISPOSITIONS FINALES

ARTICLE 31 : MODIFICATION DES CGV

CRAZEATIVITY peut modifier les CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la Commande.

ARTICLE 32 : NULLITE PARTIELLE

Si l'une des stipulations des CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations conservent leur pleine force et portée.

ARTICLE 33 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les CGV sont soumises au droit français.

Clients Particuliers. À défaut de résolution amiable ou par voie de médiation, le litige est porté devant la juridiction compétente selon les règles de droit commun ; le consommateur peut saisir, à son choix, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Clients Professionnels. À défaut d'accord amiable dans un délai de 30 jours, tout litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution des CGV est soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Chambéry – ou ressort du siège de CRAZEATIVITY, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ANNEXE – FORMULAIRE DE RETRACTATION

(À compléter et renvoyer uniquement pour les Produits non périssables ouvrant droit à rétractation, cf. article 18.)

À l'attention de CRAZEATIVITY - 603 avenue Olympiques 73150 Val d'Isère – contact@lafoliecoffee.com:

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

- Commandé le / retiré le :
- Numéro de Commande :
- Produit(s) concerné(s) :
- Nom du consommateur :
- Adresse du consommateur :
- Signature (uniquement en cas de notification sur papier) :
- Date :