



CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN VIGUEUR de la SARL VIRTUELLE FUSION

Dernières modifications substantielles : le 6 août 2018

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite
et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

ARTICLE N° 1 – PRÉSENTATION

ARTICLE N° 2 -- ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE N° 3 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ARTICLE N° 4 – CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS ET MATÉRIELS COMMERCIALISÉS

ARTICLE N° 5 – TARIFICATIONS ET FACTURATION

ARTICLE N° 6 – COMMANDES

ARTICLE N° 7 – MODALITÉS DE PAIEMENT

ARTICLE N° 8 – DISPONIBILITÉS - DÉLAIS ET LIEUX DE LIVRAISONS - RÉCEPTIONS

ARTICLE N° 9 – DROIT DE RÉTRACTATION

ARTICLE N°10 – GARANTIES / SERVICE APRÈS VENTE / ÉCHANGES / REMBOURSEMENTS

ARTICLE N°11 – RESPONSABILITÉS DE LA SARL VIRTUELLE FUSION

ARTICLE N°12 – GESTION DE DONNEES PERSONNELLES RGPD ET MENTIONS LEGALES

ARTICLE N°13 -- CRÉDIT PHOTOS / DROIT D'IMAGES / PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

ARTICLE N°14 – RECLAMATIONS ET RÈGLEMENT DES LITIGES / LOI APPLICABLE

ARTICLE N°1 – PRÉSENTATION

Nom commercial / Statut Juridique

Le présent site internet est exploité par la SARL VIRTUELLE FUSION, au capital social de 30 000 euros, et qui comporte les enseignes commerciales et / ou marques déposées suivantes :

- LA BOUTIQUE DES INNOVATIONS CULINAIRES
- AQUAMAGASIN
- BLOG INNOVATION CULINAIRE
- BOUTIQUE DES METIERS DE BOUCHE
- FOOD REBEL
- VIRTUELLE FUSION

N° Siret : 811 054 881 000 16

N° TVA : FR 68 811 054 881

N° EORI : FR81105488100016 délivré par le PAE d'Amiens

N° entrepositaire / distributeur de boissons alcooliques délivré par la Douane de Compiègne : IN/499/0035

Activités commerciales

Vente à distance de produits et matériels culinaires, vente à distance d'appareils et accessoires de traitement d'eau, formations et consulting, création de sites e-commerce

Coordonnées postales et téléphoniques

Le siège social est situé au

13 Rue Tondu du Metz

60350 ATTICHY

Tel (boutique des innovations et métiers de bouche) : 03.44.86.43.50

Tel (Aquamagasin) : 09.72.28.86.73

Fax (boutique) : 09.72.47.61.97

Historique

Notre société a été initialement fondée le 24 mars 2004 (entreprise individuelle FRIGGERI PATRICK).

Un changement de statut juridique est intervenu le 27.04.2015 comme suit :

SARL VIRTUELLE FUSION au capital social de 15 000 €

Numéro SIRET : 811 054 881 00016

Numéro TVA intracommunautaire : FR68 811 054 881

Par suite de l'arrivée d'Aquamagasin, le capital social est désormais de 30 000 € depuis le 01.01.2017.

Confidentialité

Conformément à la loi "Informatique et Libertés", le traitement des informations nominatives relatives aux clients de La SARL VIRTUELLE FUSION a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : N°1947345 le 08/04/2016 (dernière déclaration déposée).

ARTICLE N° 2 - ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente au moment de sa commande, détaillées en 14 articles distincts, et avant la validation définitive du panier d'achat.

Toute commande concrétisée sur le site de La SARL VIRTUELLE FUSION implique l'adhésion et l'acceptation préalable sans réserve par le client, de l'intégralité des conditions générales de vente.

ARTICLE N° 3 – OBJET DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente définissent les relations contractuelles, entre La SARL VIRTUELLE FUSION et son client.

Elles déterminent notamment :

les conditions de commandes

les conditions et modalités de paiement

les conditions et frais de livraisons

les conditions d'annulation de commande

la gestion des retours de produits commandés et livrés

la gestion des réclamations

les conditions du service après-vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent en France Métropolitaine exclusivement.

La SARL VIRTUELLE FUSION, représentée par Mme FRIGGERI, se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales de vente.

En cas de litige, les conditions générales de ventes en vigueur à la date de commande seront applicables.

Les présentes conditions générales de ventes ont fait l'objet d'une modification substantielle en date du 1^{er} Mai 2018.

ARTICLE N° 4 – CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS ET MATÉRIELS COMMERCIALISÉS

La SARL VIRTUELLE FUSION met à la disposition de ses clients des photographies, fiches techniques, idées recettes et vidéos de démonstration, outil de dimensionnement d'adoucisseurs d'eau, pour garantir un visu optimum des caractéristiques des produits et matériels vendus sur son site internet.

La SARL VIRTUELLE FUSION ne saurait être tenue responsable des erreurs de saisie constatées dans la rédaction des fiches techniques, des idées recettes, mais également dans le rendu couleur et rendu visuel des photographies de nos produits et matériels, dans la mesure où ces annexes sont considérées comme non contractuelles.

De même, la responsabilité de La SARL VIRTUELLE FUSION ne peut être engagée, si le fournisseur et / ou le distributeur et / ou le fabricant décide de procéder à des modifications sur ses produits ou matériels.

La SARL VIRTUELLE FUSION se tient à la disposition de ses clients par messagerie et par téléphone pour tous compléments d'informations nécessaires à ses clients, pour concrétiser leur achat en toute connaissance de cause.

Les produits et matériels présents sur le site sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

La SARL VIRTUELLE FUSION s'engage à informer immédiatement son client, du délai d'approvisionnement prévisionnel de son ou ses produits, en cas de rupture de stock exceptionnelle.

La SARL VIRTUELLE FUSION communique à titre indicatif la disponibilité de ses produits, et ne saurait être tenue responsable en cas de rupture provisoire et exceptionnelle de stock sur l'une de ses références.

ARTICLE N° 5 – TARIFICATIONS ET FACTURATION

Les prix indiqués sur les fiches produits sont exprimés en Euros et s'entendent toutes taxes comprises, dont TVA incluse de 5.5 % (produits alimentaires) ou 20 % (alcoolisés ou matériels, dvd...), taxes en vigueur à la date de la commande et applicables selon la catégorie du produit.

Les prix HT sont également affichés à titre indicatif.

Les prix HT sont applicables pour des ventes réalisées hors CEE, Dom Tom et sous certaines conditions à destination des pays de l'UE (société immatriculée hors de France)

Lors de la finalisation de la commande, le prix indiqué dans le panier d'achat comprend le prix des produits sélectionnés, dont TVA incluse et/ou hors taxes selon la destination, auxquels s'ajoutent les frais de livraisons et de manutention, s'il y a lieu.

Les prix de livraison affichés correspondent aux frais d'affranchissements dont TVA 20 % incluse (ou hors taxes pour des pays hors CEE, Dom Tom ou sociétés de la zone Euro), selon les barèmes pratiqués par nos prestataires Coliposte, TNT, Chronopost ou Exapaq.

Les frais de livraison sont calculés en fonction du poids total de votre colis et de la destination (voir ARTICLE N°8).

La SARL VIRTUELLE FUSION se réserve le droit de modifier les prix de ses produits et matériels à tout moment, le prix affiché lors de la finalisation de la commande reste alors le seul applicable à ses clients.

Pour la France et les Pays membres de l'Union Européenne, les prestations facturées s'entendent TVA comprise(s), sauf pour les entreprises immatriculées dans les pays de l'Union Européenne, à la condition que le donneur d'ordre de la commande indique son numéro de TVA, avant la validation de la commande, dans les encarts prévus à cet effet.

Pour les sociétés immatriculées hors de France et dans un pays membre de l'Union Européenne :

- Exonération de TVA, article 262 ter, I du Code général des impôts -
- Pour les pays hors CEE, les prestations facturées s'entendent nettes de TVA.
- Exonération de TVA, art 262 I du Code Général des Impôts -
- La TVA n'est pas due également par les résidents des Dom Tom.
- Exonération de TVA, article 262 ter I du CGI –

La SARL VIRTUELLE FUSION édite systématiquement une facture, qui sera transmise au choix par messagerie électronique sous format PDF, ou disponible en téléchargement libre dans le compte client, au plus tard au moment de l'expédition.

ARTICLE N° 6 – COMMANDES

Pour passer une commande sur la SARL VIRTUELLE FUSION, l'ouverture d'un compte client est obligatoire.

Une confirmation d'ouverture de compte ainsi qu'un récapitulatif de toutes les modalités de commande vous sont adressées instantanément par email, à compter de la validation de votre compte, et ce, avant de débiter le processus de commande.

Cet email comporte toutes les informations obligatoires dont le client doit avoir connaissance avant d'ordonner une commande.

Le client de la SARL VIRTUELLE FUSION doit remplir la fiche d'identification en indiquant son nom, prénom, adresse postale, adresse email et coordonnées téléphoniques.

Les renseignements fournis par le client restent sous son entière responsabilité.

En cas d'erreur de saisie du client, la SARL VIRTUELLE FUSION ne saurait être tenue responsable.

Toute commande réalisée sur un site de la SARL VIRTUELLE FUSION s'entend avec obligation de paiement, c'est à dire que la commande sera enregistrée et traitée une fois le paiement validé (carte bancaire, Paypal) ou réceptionné (virement, chèque bancaire ou postal)

Chaque client reçoit un accusé de réception automatique de sa commande par email dès prise en compte de celle-ci.

La prise en compte de la commande intervient après la validation de celle-ci par le client, à la condition que le paiement soit effectué dans les conditions prévues à l'article 7, des présentes Conditions Générales de Vente.

La validation de la commande par le client entraîne :

- l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente,
- la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance
- et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou d'autres conditions.

L'ensemble des données fournies et la validation de la commande enregistrée vaudront preuves de la transaction.

Les éléments de la commande, du paiement et de l'expédition des produits sont susceptibles de servir de références en cas de litige.

ARTICLE N° 7 – MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement est exigible au comptant lors de la finalisation de la commande par carte bancaire via la passerelle de paiement sécurisée du Crédit Mutuel, l'organisme Paypal, l'envoi d'un chèque bancaire ou postal, l'émission d'un virement bancaire.

La SARL VIRTUELLE FUSION ne propose pas de crédit client (paiement après la commande).

La préparation et l'expédition de la commande interviendront à compter de l'acceptation du paiement par les centres de paiement habilités et / ou de l'encaissement effectif du règlement (chèques, virements) du client.

Dans le cas d'un refus de paiement confirmé par les centres de paiement habilités, la commande sera immédiatement annulée de plein droit.

La SARL VIRTUELLE FUSION n'accorde pas d'escompte pour paiement comptant.

Les modes de paiement acceptés par la SARL VIRTUELLE FUSION sont :

Paiement en ligne par carte bancaire

Les paiements en ligne par carte bancaire sont réalisés par le biais du système sécurisé du Crédit Mutuel, qui utilise le cryptage du protocole SSL (Secure Socket Layer).

Les informations bancaires transmises sont ainsi cryptées et sécurisées, le client est assuré qu'il n'encourt aucun risque en réalisant une transaction de paiement, sur le site de la SARL VIRTUELLE FUSION.

Les données bancaires de nos clients ne transitent pas par les sites ecommerce de la SARL VIRTUELLE FUSION, seul le Crédit Mutuel a accès à ces informations.

Par mesure de sécurité et pour préserver la confidentialité de vos données bancaires, nous ne prenons aucune commande par téléphone, email ou télécopie.

Paiement par chèque bancaire Français uniquement,

transmis par courrier postal à l'adresse du siège social de la SARL VIRTUELLE FUSION :

LA SARL VIRTUELLE FUSION

13 Rue Tondou du Metz

60350 ATTICHY

L'ordre du chèque doit être établi à l'ordre de La SARL VIRTUELLE FUSION

La commande passera au statut "en préparation" à compter de la réception effective de votre règlement, un email de confirmation vous sera alors adressé.

Paiement par PAYPAL

Avec ou sans compte Paypal, vous avez la possibilité de régler votre commande par carte bancaire.

Dans l'interface de paiement PAYPAL, si vous possédez un compte Paypal, il vous suffit de saisir votre identifiant et mot de passe, puis de vous connecter en cliquant sur CONNEXION

Dans l'interface de paiement PAYPAL, si vous ne possédez pas de compte Paypal, veuillez cliquer sur Payer par carte.

Paiement par virement bancaire

A réaliser après la validation de votre commande.

La commande passera au statut "en préparation" à compter du crédit de votre transaction sur le compte bancaire professionnel de la SARL VIRTUELLE FUSION

ARTICLE N°8 – DISPONIBILITÉS - DÉLAIS ET LIEUX DE LIVRAISONS – RÉCEPTIONS

Délais de livraison

Nos expéditions sont réalisées sous 1 à 4 jours ouvrés en grande majorité (sauf rupture de stock ou articles sur commandes), à compter de la validation de la commande, sous réserve de la disponibilité réelle des produits.

Le délai de livraison des articles est également donné à titre indicatif dans chaque fiche produit, et le client devra ainsi tenir compte lors de la validation de sa commande :

- des informations relatives à la disponibilité réelle des articles,
- du délai de validation de son paiement, variable selon les organismes bancaires.

La SARL VIRTUELLE FUSION ne saurait être tenue responsable des incidents survenus durant l'acheminement de votre commande qui entrainerait un retard de livraison indépendant de sa bonne volonté, à compter du moment où notre société a respecté ses engagements de délais d'expédition.

Disponibilité des produits et matériels

La mention « Livré sous 1 à 4 jours ouvrés » signifie que les produits sont prêts à être expédiés, sauf erreur exceptionnelle de stock physique. L'expédition intervient sous 24h jusque 72h ouvrées, à compter de la validation de la commande par le client sur notre site.

La mention « Livré sous 4 à 6 jours ouvrés » signifie qu'une commande auprès d'un fournisseur partenaire est nécessaire, mais que l'article est généralement en stock permanent chez ce fabricant.

Cette commande est déclenchée lors de la validation définitive de la commande par le client et après réception du paiement.

L'expédition intervient sous 3 à 5 jours ouvrés à compter de la validation du paiement.

Toute mention supérieure à 5 jours ouvrés signifie que les produits concernés ont fait l'objet d'une commande spécifique auprès de nos fournisseurs et/ou que ce sont des articles qui sont fabriqués à la demande, le délai de traitement est donc supérieur.

L'expédition intervient alors dès réception de la commande fournisseur, et au plus tard sous 21 jours ouvrés.

Si les délais de livraisons venaient à dépasser 21 jours ouvrés, à compter de la validation de la commande, le contrat de vente pourrait être résilié de plein droit par l'acheteur, qui serait alors remboursé en intégralité.

Les mentions "en rupture" ou "en cours de réapprovisionnement" ou "prochainement en vente" signifient que l'article a été référencé sur notre site, mais que nous n'avons aucune date précise de disponibilité à vous communiquer. Ils vous sont présentés, mais ne seront disponibles qu'à compter du moment où leur statut de disponibilité sera modifié.

Frais de livraison

Les frais de livraisons varient en fonction de la destination finale, du poids global du colis et du transporteur retenu par nos soins et/ou par l'entrepôt partenaire depuis lequel votre commande est expédiée.

A titre informatif, vous pouvez réaliser à tous moments une estimation de vos frais de port directement dans votre panier d'achats, en fonction des marchandises ajoutées / commandées.

Les frais de livraisons sont calculés sur la base d'un seul envoi, quel que soit le nombre de produits commandés.

Pour cette raison, nous ne réalisons pas d'envois partiels des commandes clients.

La commande est expédiée à compter du moment, où tous les produits commandés sont considérés « en stock ».

Certaines commandes comportant de multiples articles peuvent faire l'objet d'une expédition multiple (enlèvement depuis différents entrepôts partenaires), les frais supplémentaires d'acheminement resteront alors à la charge exclusive de la SARL VIRTUELLE FUSION.

En cas d'absence du client, le colis est mis à sa disposition pour une durée de 10 jours maximum au point relais de la Poste ou dans l'agence du transporteur retenu.

En cas de non réclamation par le client dans les délais impartis, le colis est retourné aux frais de l'expéditeur au terme des 15 jours.

Sauf cas de force majeure avérée, le client sera alors redevable des frais de l'expédition infructueuse, mais également des frais liés à une demande de nouvel envoi.

Lieux et Modes d'expédition

Les colis sont expédiés par TNT Express, Coliposte, DPD, Fedex, Gefco et Chronopost... (liste non exhaustive).

Le choix du transporteur est réalisé par nos soins en fonction du contenu et de la destination du colis.

A titre d'exemple, pour certains articles réputés fragiles ou encombrants, nous prenons l'initiative de les expédier via DPD et/ou TNT Express, sans facturation supplémentaire, le dépassement des frais de port restant à notre charge.

Les colis à destination des Pays de l'Union Européenne, de la Suisse, de la Norvège, et du reste du monde, sont expédiés par la Poste en Colissimo Expert ou par TNT Express.

L'acheminement des colis étant assuré par La Poste ou un transporteur, les éventuels retards survenus durant l'acheminement de votre commande ne sauraient donner droit au client d'exiger des dommages et intérêts, de la part de la SARL VIRTUELLE FUSION.

Réception de vos colis

En cas d'absence, vous disposez de 10 jours ouvrés maximum pour retirer vos colis au bureau de poste, dont vous dépendez, à compter du dépôt de l'avis de passage.

De même, en cas de livraison par un transporteur, un avis de passage est déposé ou envoyé par email ou sms, il appartient au client de reprendre contact avec celui-ci afin de programmer une nouvelle livraison.

En cas de non réclamation de votre colis, celui-ci nous sera retourné, il appartiendra alors au client de s'acquitter des frais liés à un nouvel envoi.

Procédure de vérification des colis

Préparation de votre envoi

Toutes nos marchandises quittent l'entrepôt avec des protections et des calages adaptés à l'acheminement de celles-ci, et sélectionnés fonction du prestataire de transport retenu.

Il est à préciser qu'un contrôle systématique de chaque article est effectué au préalable de son insertion dans le colis global.

La SARL VIRTUELLE FUSION garantit donc que chaque article ainsi que ses composants partent de ses locaux sans aucun défaut et conditionnés de façon conforme.

Contrôle obligatoire du contenu de votre colis en présence du livreur

Nous vous rappelons qu'il est impératif d'ouvrir et de vérifier le contenu de votre colis en présence du livreur et / ou du facteur, et ce avant la signature du bordereau transporteur.

L'absence de signes extérieurs de chocs, de détériorations ou de traces d'ouverture sur le colis, ne garantit absolument pas le parfait état, ainsi que la présence de la totalité des articles à l'intérieur.

Prise en charge d'un sinistre survenu durant l'acheminement de votre commande

A compter du moment où la SARL VIRTUELLE FUSION a respecté son devoir d'expédition, il y a un transfert de responsabilité et de garantie sur le transporteur en charge de vous livrer.

A ce titre, tous nos prestataires de transport ont souscrit une assurance pour tous dommages et/ou vols survenus durant l'acheminement dont ils sont en charge, à la condition que les dommages soient portés à leur connaissance lors de la réception du colis.

La prise en charge des réclamations par le transporteur est soumise au strict respect de la procédure de contrôle et de déclaration de réserve du client final.

Il est donc impératif d'établir des réserves précises sur le bordereau du transporteur (ex : matériel manquant, matériel cassé, palette défilée, la nature des dommages subis et le matériel concerné...)

La mention « sous réserve d'ouverture du colis » est réputée irrecevable et implique que vous perdez le bénéfice d'une contestation ultérieure. Cette mention ne vous désengage pas non plus de l'obligation de contrôler.

Si vous n'émettez pas de réserves précises, nous ne pourrions pas prendre en charge l'échange, le renvoi ou le remboursement de la marchandise. Les produits cassés ou détournés resteront à votre charge, puisque le colis sera réputé livré en bon état par le transporteur et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure.

Aucune indemnisation ne pourra être exigée de la part du client, en cas de non-respect de la procédure de contrôle et en l'absence de réserves détaillées.

Marchandises manquantes ou endommagées

En cas de marchandise(s) endommagée(s) (hors colis), le client doit refuser le colis en précisant sur le bordereau de La Poste et/ou du transporteur : « colis refusé car marchandise endommagée ».

En cas de marchandise(s) manquante(s), avec traces d'ouverture du colis, le client doit refuser le colis et effectuer « un constat de spoliation », auprès de La Poste et/ou du transporteur et nous adresser immédiatement une copie.

Le client devra par conséquent obligatoirement et dès réception, nous informer en cas de :

- marchandise(s) endommagée(s),
- marchandise(s) manquante(s) ou toute autre anomalie,

qui impliquent le retour du colis, afin que nous engagions une procédure de renvoi ou de remboursement selon le souhait du client.

ARTICLE N° 9 – DROIT DE RÉTRACTATION

Modalités d'exercice de votre droit de rétractation

Conformément aux dispositions du nouvel article L.121-16 du code de la consommation et de l'entrée en vigueur de la Loi Hamon du 17 mars 2014 : pour toutes les opérations de vente à distance, l'acheteur particulier d'un produit dispose d'un délai de quatorze jours francs à compter de la livraison de sa commande, pour faire retour de ce produit au vendeur, en vue d'un échange, de l'établissement d'un avoir ou d'un remboursement, sans pénalités, à l'exception des frais de retour du colis qui restent à la charge du client.

La marchandise étant expédiée depuis divers entrepôts, **il est impératif que le client prenne contact avec la SARL VIRTUELLE FUSION au préalable de l'expédition du colis retour** (notamment pour obtenir un numéro d'autorisation de retour et l'adresse à laquelle la marchandise doit être retournée)

Cas particulier : Expéditions multiples pour une même commande

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour, où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.

Autre cas particulier : commande réalisée par un client professionnel

Le droit de rétractation n'est pas applicable lorsque le contrat de vente est établi entre deux professionnels.

Si le délai de rétractation expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Passé ce délai, le client ne peut plus exercer son droit de rétractation.

La marchandise doit alors être retournée dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagnée de tous les documents d'origine qui s'y rattachent (notice, garantie...), pour obtenir un échange, un avoir ou un remboursement de la part de la SARL VIRTUELLE FUSION. La marchandise ne doit pas avoir été utilisée par le client.

Les biens exclus du droit de rétractation

Ne sont pas couverts par le droit de rétractation :

- les ingrédients culinaires, biens périssables
- biens qui, après avoir été livrés, et par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles (exemple : glace carbonique),
- biens personnalisés,
- livres, dvd / vidéos, logiciels descellés
- boissons alcoolisées,
- articles à usage unique,
- tous produits sensibles (pour raison d'hygiène et / ou de protection de la santé) qui auraient été descellés,
- biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant à notre contrôle et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation comme le prévoient les exceptions de la législation en vigueur.

Frais à la charge du client et délai de retour

Les frais de retour restent à la charge exclusive du client en cas d'exercice du droit de rétractation.

Vous devrez renvoyer la marchandise à l'adresse qui vous sera communiquée lorsque vous porterez à notre connaissance votre souhait d'exercer votre droit de rétractation, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat.

Il est donc impératif avant tout retour, de nous contacter au préalable, pour obtenir un numéro de retour et l'adresse à laquelle vous devez renvoyer votre marchandise.

Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Nous pouvons différer le remboursement de votre commande jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien, ou que le retour soit traité par un de nos entrepôt partenaires (Exemple : retours articles Matfer traités sous 7 jours).

Estimation du coût prévisible de votre retour

Pour les colis inférieurs à 30 kg, vous avez la possibilité de faire appel à Coliposte, dont les tarifs sont calculés en fonction du poids cumulé de vos articles et de la destination finale de votre expédition.

Tarif Coliposte particuliers : <http://www.laposte.fr/Particulier/Consulter-nos-tarifs/Tarifs-Colis>

A titre informatif, voici le coût prévisible pour un retour de marchandises qui ne peut être réalisé par les services de La Poste

Base de calcul : colis supérieur à 30 kg acheminé par transporteur

Coût prévisible : 50 € HT

Expédition / livraison depuis et vers la France Métropolitaine

Motifs de refus de remboursement / émission d'avoir / échange

La SARL VIRTUELLE FUSION se réserve le droit de refuser de procéder au remboursement, à l'échange ou à l'émission d'un avoir, s'il s'avère que la responsabilité du client est engagée, notamment en cas de dépréciation du bien retourné, résultant de manipulations excessives de sa part.

La SARL VIRTUELLE FUSION se réserve le droit de refuser de procéder au remboursement, à l'échange ou à l'émission d'un avoir, s'il s'avère le client n'a pas respecté le délai de rétractation pour informer la société de son intention de procéder au retour de sa commande,

Modalités de remboursement, émission d'un avoir, échange

La SARL VIRTUELLE FUSION s'engage à émettre un avoir, un remboursement ou à engager une procédure d'échange dans un délai de 1 à 3 jours ouvrés, à compter de la réception effective du retour du bien / des biens bénéficiant du droit de rétractation, sous réserve du contrôle de la marchandise retournée.

Ce délai peut être augmenté de 7 jours en cas de retour auprès d'un entrepôt partenaire.

Formulaire de rétractation

Le formulaire vous permettant d'exercer votre droit de rétractation est tenu à votre disposition dès l'ouverture de votre compte client, par l'insertion d'un lien vers un document pdf dans l'email de confirmation d'ouverture de compte client.

Vous avez donc accès à ce formulaire avant la concrétisation de votre commande

Lien : <https://www.laboutiquedesinnovationsculinaires.com/droit-de-retractation>

Références

- Articles L121-16 à L121-23 du code de la consommation dans leur version issue de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 en vigueur à compter du 13 juin 2014
- Obligation d'information L111-1 ; L121-17 ; L121-19 et suivants
- Options cochées par défaut L114-1 et suivants
- Responsabilité L138-1 et suivants
- Frais de transport et droit de rétractation L121-21-3 et L121-21-4

ARTICLE N°10 – GARANTIES / SERVICE APRÈS VENTE / ÉCHANGES / REMBOURSEMENTS

Garantie commerciale / constructeur – Durée 1 an

(articles L.217-15 à L.217-16 du Code de la consommation)

La garantie commerciale ou constructeur vous est totalement offerte sur toutes nos boutiques en ligne.

Tous les articles commercialisés sur nos boutiques bénéficient de cette garantie contractuelle, qui s'entend en pièces détachées, hors main d'oeuvre et frais de retour au SAV.

Sont exclus de la garantie commerciale, les dégâts provoqués par une mauvaise utilisation ou mauvais entretien du produit, ainsi que les dégradations normales liées au temps.

Durée de la garantie commerciale (ou constructeur)

La garantie commerciale s'applique donc à compter de la date de réception du matériel et pour une durée de 1 an maximum, sauf précisions contraires et/ou plus favorables au client, dans la notice d'utilisation de l'article ou sur la fiche produit mise en ligne sur la boutique.

Conformément à l'article L217-16 du code de la consommation, en cas d'immobilisation de plus de 7 jours ouvrés, la période de garantie initiale sera prolongée du délai supplémentaire, qui aura été nécessaire pour la réparation de votre matériel.

Modalités d'exercice de la garantie commerciale / constructeur

La facture du client fait office de bon de garantie et doit être conservée précieusement durant toute la période d'application de la garantie (modalités et durée de garantie variables selon les produits).

Au-delà du délai de rétractation en vigueur, la SARL VIRTUELLE FUSION ne procède pas au remboursement de l'article, ni à son échange, ni à l'établissement d'un avoir.

Selon l'article concerné, la garantie prévoit uniquement le remplacement des pièces défectueuses en atelier ou l'envoi des pièces au domicile du client.

La réparation de votre matériel est gratuite si elle intervient durant la période de garantie, sauf si l'appareil n'a pas été utilisé conformément aux prescriptions de la notice d'utilisation.

Procédure de retour

Pour toute demande de retour, d'échange ou de remboursement d'un produit, qui intervient au-delà du délai de rétractation, le client doit contacter la SARL VIRTUELLE FUSION par tous moyens à sa convenance, afin d'obtenir un accord préalable de la part de la Direction.

Le client peut nous contacter au choix :

- par l'envoi d'un courrier motivé à La SARL VIRTUELLE FUSION, 13 rue Tondu du Metz, 60350 ATTICHY
- par email (voir rubrique "retour de marchandises")
- par téléphone au 03.44.86.43.50 pour la boutique des innovations et boutique des métiers de bouche et 09.72.28.86.73 pour Aquamagasin

La SARL VIRTUELLE FUSION se réserve le droit de refuser d'échanger, d'établir un avoir ou de rembourser un produit en l'absence de motifs légaux, à compter du moment où le délai de rétractation est caduc, ou que la vente a été réalisée à destination d'un client professionnel, ou que l'article a été utilisé par le client.

Dans le cadre du remboursement ou de l'échange d'un produit, au-delà de la période de rétractation, les frais d'expédition et frais de retour du produit restent à la charge du client.

Si un dysfonctionnement est invoqué par le client, pour justifier du retour de l'article au-delà du délai de rétractation, la SARL VIRTUELLE FUSION demandera au fabricant de procéder à un diagnostic avant de prendre la décision de renvoyer un article neuf ou de confirmer la prise en charge sous garantie des réparations.

La SARL VIRTUELLE FUSION s'engage à informer en temps réel son client, de toutes les démarches engagées et relatives au retour de l'article.

Retour au Service Après-Vente

Avant tout retour auprès du SAV de la SARL VIRTUELLE FUSION, le client doit en informer la Direction au préalable afin :

- d'obtenir l'accord préalable de la Direction,
- d'obtenir un numéro de retour nécessaire au suivi de votre service après-vente
- de connaître les modalités et l'adresse de retour de l'article.

La SARL VIRTUELLE FUSION s'engage à vous communiquer les modalités et lieu de retour de votre article sous 48h après votre demande de prise en charge (sauf période de congés annuels), ainsi qu'un numéro de retour si nécessaire.

Une copie de la facture du produit devra obligatoirement être jointe au colis de retour.

Les frais de port de retour restent alors à la charge du client (sauf conditions plus avantageuses accordées par certains fabricants).

Les frais de réexpédition de l'article réparé restent à la charge de la SARL VIRTUELLE FUSION et/ou de la société (fabricant / fournisseur) en charge de la réparation.

Mauvaise utilisation de l'appareil

Dans le cadre d'une panne ou d'une réparation liée à une mauvaise utilisation du matériel ou à un mauvais entretien par le client, les frais de réparation restent à la charge exclusive du client.

Le service après-vente s'engage alors à contacter le client au préalable de toute intervention, afin de lui soumettre un devis chiffré des réparations à prévoir.

Dans ce cas précis les réparations n'interviendront qu'après l'accord définitif du client, et sous réserve du paiement de la facture de réparation du matériel concerné, ainsi que des frais d'expédition et de retour du matériel.

Garantie légale de conformité - Durée 2 ans

(articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation)

La garantie légale de conformité est une garantie contre tous les défauts de conformité existant déjà à la date de livraison du produit.

Si l'acheteur particulier constate un défaut de conformité dans les 2 ans qui suivent l'achat, le produit est couvert par la garantie légale de conformité.

La garantie légale ne s'applique pas :

- dans le cadre d'une vente à destination d'un client professionnel.

- si le défaut résulte d'une mauvaise utilisation et / ou de l'ajout de matériaux par l'acheteur et / ou de la transformation du produit par l'acheteur.

Garantie légale des vices cachés - Durée 2 ans

(articles 1641 à 1649 du Code civil)

La garantie s'applique si trois conditions sont réunies :

- le défaut doit être caché, c'est-à-dire non apparent lors de l'achat

- le défaut existait à la date d'achat

- le défaut rend le produit inutilisable ou diminue très fortement son usage.

L'acheteur doit agir dans un délai de 2 ans après la découverte du vice et prouver l'existence du défaut.

L'acheteur pourra obtenir le remboursement total ou partiel, ainsi qu'une indemnisation en cas de dommage.

Information sur la disponibilité des pièces détachées

Le fabricant est tenu d'informer le vendeur de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées nécessaires à la réparation de ses produits seront disponibles.

La SARL VIRTUELLE FUSION s'engage à communiquer cette information à ses clients sur simple demande écrite ou verbale, après avoir recensé les éléments auprès du fabricant, permettant d'informer ses clients du délai de disponibilité des pièces détachées

Le fabricant sera tenu de fournir aux vendeurs ou aux réparateurs, les pièces détachées nécessaires à la réparation des produits durant le délai annoncé.

Sauf mentions contraires, la disponibilité des pièces détachées doit être garantie 10 ans par chaque fabricant.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉS DE LA SARL VIRTUELLE FUSION

Responsabilités dans le processus de vente en ligne

La SARL VIRTUELLE FUSION, dans le processus de vente en ligne, n'est tenue que par une obligation de moyens.

La responsabilité de la SARL VIRTUELLE FUSION ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service ou autres problèmes indépendants de sa bonne volonté.

Responsabilités mauvais fonctionnement / mauvaise utilisation

La SARL VIRTUELLE FUSION ne peut être tenue pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter d'un mauvais fonctionnement ou d'une mauvaise utilisation des produits vendus sur son site.

Le fabricant reste le seul responsable de son matériel mis en vente sur la SARL VIRTUELLE FUSION.

Les caractéristiques techniques, les conseils d'utilisations, la notice, les performances des appareils restent sous la responsabilité exclusive du fabricant.

ARTICLE N°12 – GESTION DE DONNEES PERSONNELLES RGPD ET MENTIONS LEGALES

Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), qui entre en application le 25 mai 2018, la SARL VIRTUELLE FUSION se conforme à l'obligation de délivrer à ses clients : une information concise, transparente, compréhensible et aisément accessible des personnes concernées. Cette obligation de transparence est définie aux articles 12, 13 et 14 du RGPD.

Collecte, traitement et utilisation des données personnelles

SARL VIRTUELLE FUSION est amenée à constituer un fichier des informations nominatives de ses clients.

Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par SARL VIRTUELLE FUSION., sous la responsabilité de Christelle Friggeri, responsable du traitement des données au sein de notre société.

Elles sont conservées pendant une durée de 10 ans, sauf en cas de demande de suppression ou d'anonymisation de vos données personnelles.

Les informations recueillies sur ce site ont pour vocation exclusive :

- d'assurer le traitement, la facturation et l'expédition des commandes
- réaliser des études statistiques
- organiser des campagnes de publicités destinées à ses clients, sous réserve de l'inscription volontaire à notre newsletter (option proposée lors de l'ouverture de votre compte)

Le renseignement des informations nominatives collectées aux fins de vente à distance est obligatoire, ces informations étant indispensables pour le traitement, l'acheminement des commandes et l'édition des factures.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage de la SARL VIRTUELLE FUSION et ne sont en aucun cas communiquées à des tiers, à des fins commerciales ou publicitaires.

Seuls nos partenaires et sous-traitants, impliqués dans le traitement des commandes, sont amenés à accéder à vos données personnelles :

- Certains de nos fabricants qui procèdent à l'expédition de marchandises directement depuis leurs entrepôts
- Nos transporteurs et messageries en charge d'acheminer les colis

Dans ce cadre, nous leur communiquons les informations suivantes :

- Nom et prénom du destinataire et nom de la société le cas échéant
- Coordonnées postales
- Un numéro de téléphone sur le lieu de livraison
- L'adresse email du client pour le suivi de l'acheminement
- Toutes précisions utiles pour le bon acheminement de votre commande

La SARL VIRTUELLE FUSION atteste ne procéder à aucun transfert de données personnelles hors de l'Union Européenne.

Responsable du traitement des données personnelles

Le droit d'accès (article 15 du GDPR) donne aux citoyens le droit d'accéder à leurs données personnelles et à l'information sur le traitement de leurs données personnelles.

Un responsable du traitement des données doit fournir, sur demande, un aperçu des catégories de données traitées (article 15, paragraphe 1, point b)) ainsi qu'une copie des données réelles (article 15, paragraphe 3) .

Le responsable du traitement des données personnelles au sein de notre entreprise est Christelle FRIGGERI.

Pour la contacter par courrier : Christelle Friggeri - SARL VIRTUELLE FUSION, 13 rue du Tondu de Metz, 60350 ATTICHY

Pour la contacter par téléphone : 03.44.86.43.50

Pour la contacter par email : [cliquez ici](#)

Pour la contacter par télécopie : 09.72.47.61.97

SARL VIRTUELLE FUSION s'engage ainsi à protéger les données à caractère personnel, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Chaque client, chaque internaute dispose des droits d'opposition (art. 26 de la loi), d'accès (art. 34 à 38 de la loi) et de rectification (art. 36 de la loi) des données le concernant.

Ainsi, les clients de SARL VIRTUELLE FUSION peuvent exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations les concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Les clients de SARL VIRTUELLE FUSION peuvent également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données les concernant.

Droit à la rectification des données

Pour mettre à jour les données de votre compte, il vous suffit de vous connecter à votre compte client :

<https://www.laboutiquedesinnovationsculinaires.com/index.php?route=account/login>

Vous aurez la possibilité de :

- Modifier votre nom, email et numéro de téléphone
- Modifier vos adresses
- Changer votre mot de passe
- Modifier votre souscription à la newsletter

Droit d'accès aux données personnelles

Vous pouvez demander un rapport avec toutes vos données personnelles que nous stockons en suivant la procédure ci-dessous

Pour obtenir votre rapport RGPD vous devez suivre les étapes suivantes :

1. Soumettre votre email dans le formulaire ci-dessous :

https://www.laboutiquedesinnovationsculinaires.com/index.php?route=information/gdpr_request

2. Cliquez sur Submit-button pour envoyer votre demande

3. Un courriel de confirmation vous sera alors envoyé, vous devez cliquer sur le lien dans ce courrier pour confirmer la requête.

4. Votre rapport RGPD et vos données personnelles vous seront alors envoyés par email.

Droit à la portabilité des données

Vous pouvez à tous moments exporter vos données de compte au format CSV et les transférer vers un autre processeur de données.

Pour exporter vos données, il vous suffit de vous connecter à votre compte client :

<https://www.laboutiquedesinnovationsculinaires.com/index.php?route=account/login>

1. Entrez dans la rubrique outils RGPD

2. Téléchargez vos données depuis la rubrique Droit à la portabilité des données :

- Données personnelles
- Adresses
- Commandes
- Requêtes RGPD

Droit à l'effacement / à l'oubli

Vous pouvez demander la suppression / l'anonymisation de vos données personnelles que nous stockons en suivant la procédure décrite ci-dessous.

IMPORTANT ! S'il vous plaît, gardez à l'esprit que ce processus est équivalent à la suppression de votre compte, après l'avoir terminé, vous ne serez plus en mesure d'accéder à votre compte.

Pour supprimer votre compte du site vous devez suivre les étapes suivantes :

1. Soumettre votre email dans le formulaire ci-dessous :

https://www.laboutiquedesinnovationsculinaires.com/index.php?route=information/gdpr_forget_me

2. Cliquez sur Submit-button pour envoyer votre demande

3. Un courriel de confirmation vous sera alors envoyé, vous devez cliquer sur le lien dans ce courrier pour confirmer la requête.

3. Votre compte et vos données personnelles seront alors supprimés (**attention ceci ne peut être annulé**).

Cookies

Lors de votre visite sur notre site, nous sommes amenés à vous demander l'acceptation des cookies pour des besoins de statistiques et d'affichage (bandeau situé sur chaque page de notre site avec la mention ACCEPTER).

Un cookies est une information déposée sur votre disque dur par le serveur du site que vous visitez.

Il contient plusieurs données qui sont stockées sur votre ordinateur dans un simple fichier texte auquel un serveur accède pour lire et enregistrer des informations.

Certains cookies sont nécessaires pour le fonctionnement de notre site, comme notre système de chat en ligne.

Si vous choisissez de les bloquer certaines parties de nos sites peuvent ne pas fonctionner pour vous.

Les cookies "non nécessaires" sont utilisés pour collecter des informations statistiques sur l'utilisation de notre site ou partager du contenu sur les réseaux sociaux de votre choix.

La poursuite de la navigation sur notre site vaut accord au dépôt de cookies sur votre terminal.

Opposition au dépôt de cookies

Vous avez la possibilité de vous opposer au suivi en modifiant les paramètres de votre navigateur :

<https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>

Quel type de cookies utilisent nos sites ?

Google Analytic

__ga : utilisé pour distinguer les utilisateurs (durée de conservation : 2 ans)

__gid : utilisé pour distinguer les utilisateurs (durée de conservation : 24 heures)

Important : Google Analytics ne stocke pas des informations personnelles sur les utilisateurs de notre site.

Pour plus de détails, lisez le document relatif à la confidentialité de Google Analytics : <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>

Zopim

__zclid et __zprivacy : Nous utilisons Zopim pour fournir des services de chat en direct sur notre site.

Zopim nécessite deux cookies : le premier cookie stocke l'identifiant Zopim Live Chat pour identifier l'appareil lors des visites.

La seconde stocke la préférence de l'utilisateur pour désactiver Live Chat.

Pour plus de détails, lisez le document relatif à la confidentialité de Zopim : <https://www.zendesk.com/company/customers-partners/#cookie-policy>

Partage sur les réseaux sociaux (pour Aquamagasin uniquement)

__unam : ShareThis offre un outil de partage social, rendant le partage de contenu en ligne simple comme Facebook, Twitter, Email, Digg, Reddit et plus encore (durée de conservation : 14 mois)

Éditeur du site et informations sur notre société

Le site est édité par nos soins

SARL VIRTUELLE FUSION

13 rue Tondu du Metz

60 350 ATTICHY

Téléphone : 03 44 86 43 50 / Fax : 09.72.47.61.97

RCS Compiègne : 811 054 881

TVA : FR 68 811 054 881

Code NAF 4791A

Hébergement du Site

Ce site est hébergé par la société OVH <http://www.ovh.com>

Le nom de domaine est hébergé par la société OVH <https://www.ovh.com>

OVH SAS au capital de 500 k€ RCS Roubaix – Tourcoing 424 761 419 00011

Siège social : 140 Quai du Sartel - 59100 Roubaix - France.

Sécurisation de vos données personnelles & moyens de stockage

Mot de passe

Nous vous préconisons de définir un mot de passe d'au moins 8 caractères et comportant 3 des 4 types de caractères (majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux)

Serveur d'hébergement & nom de domaine

Notre site est hébergé sur un serveur virtuel privé VPS 2016 Cloud 3.

Une sauvegarde quotidienne de toutes les données est réalisée.

Notre nom de domaine bénéficie du protocole sécurisé https.

Journal

Chaque fois que le client accepte les conditions du site lors de son enregistrement ou de son paiement, un rapport de toutes les politiques acceptées et le contenu des politiques acceptées par le client pourra être récupéré en cas de litige.

Violation des données

En cas d'incident, le système de notification de violation de données nous permet de générer et d'envoyer immédiatement une lettre de notification à la CNIL et d'aviser tous nos clients de la violation de sécurité des données.

Informations de l'utilisateur

L'utilisation de ce site exprime votre consentement sur les conditions d'utilisation.

Si vous n'acceptez pas ces conditions, veuillez vous abstenir d'utiliser ce site.

Mises à jour du site

Les éléments présentés dans ce site sont susceptibles d'être modifiés sans préavis et sont mis à disposition sans aucune garantie, expresse ou implicite, d'aucune sorte et ne peuvent donner lieu à un quelconque droit à dédommagement.

Loi "informatique et libertés"

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 (modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, ce site a fait l'objet d'une déclaration N°1947345 le 08/04/2016 auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (www.cnil.fr).

Informations juridiques

Notre société est autorisée à commercialiser les alcools Cookal sucrés (vendus seuls sans éclats de caramel).

Numéro d'entrepositaire / revendeur / ré-expéditeur = IN/499/0035, délivré par les services douaniers de Compiègne (60200)

SARL VIRTUELLE FUSION au capital social de 30 000 €

RCS Compiègne : 811 054 881

TVA : FR 68 811 054 881

Code NAF 4791A

N° EORI : FR811 054 881 00016 délivré par le PAE d'Amiens

Liens hypertextes

Notre site peut contenir des liens vers d'autres sites.

Si vous cliquez sur un lien d'un tiers, vous serez redirigé vers ce site.

Notez que ces sites externes ne sont pas exploités par nos soins. Par conséquent, nous vous conseillons fortement de consulter la politique de confidentialité de ces sites.

Nous n'avons aucun contrôle et n'assumons aucune responsabilité quant au contenu, aux politiques de confidentialité ou aux pratiques des sites ou services de tiers.

Notre SARL VIRTUELLE FUSION ne peut être tenue pour responsable de tout dommage, de quelque nature que ce soit, résultant du contenu de ces sites ou sources externes, et notamment des informations, produits ou services qu'ils proposent, ou de tout usage qui peut être fait de ces éléments.

Les risques liés à cette utilisation incombent pleinement à l'internaute, qui doit se conformer à leurs conditions d'utilisation.

Les utilisateurs, les abonnés et les visiteurs des sites internet ne peuvent pas mettre en place un hyperlien en direction de notre site sans l'autorisation expresse et préalable de SARL VIRTUELLE FUSION.

Dans l'hypothèse où un utilisateur ou visiteur souhaiterait mettre en place un hyperlien en direction d'un des sites internet de SARL VIRTUELLE FUSION, il lui appartiendra d'adresser un email accessible sur le site afin de formuler sa demande de mise en place d'un hyperlien.

SARL VIRTUELLE FUSION se réserve le droit d'accepter ou de refuser un hyperlien sans avoir à en justifier sa décision

ARTICLE N°13 - CRÉDIT PHOTOS / DROIT D'IMAGES / PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Si vous n'acceptez pas ces conditions, veuillez vous abstenir d'utiliser ce site.

Le contenu de ce site (notamment données, informations, illustrations, etc. ...) est protégé par droit d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle.

Toute reproduction ou représentation totale ou partielle de ce site par quelque procédé que ce soit, sans autorisation expresse, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle des logos, images, scripts, code HTML, balises meta effectuée à partir des éléments du site sans notre autorisation expresse est prohibée au sens de l'article L.713-2 du Code de la propriété intellectuelle.

Toute copie, reproduction, diffusion, intégrale ou partielle, du contenu du site par quelque procédé que ce soit est illicite à l'exception d'une unique copie sur un seul ordinateur et réservée à l'usage exclusivement privé du copiste.

Les éléments présentés dans ce site sont susceptibles de modification sans préavis et sont mis à disposition sans aucune garantie, expresse ou implicite, d'aucune sorte et ne peuvent donner lieu à un quelconque droit à dédommagement.

ARTICLE N° 14 – RECLAMATIONS ET RÈGLEMENT DES LITIGES / LOI APPLICABLE

Références : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/mediation>

Coordonnées courriel, postales et téléphoniques

Le client peut présenter toute réclamation en contactant la société au moyen des coordonnées suivantes :

SARL VIRTUELLE FUSION

13 Rue Tondu du Metz

60350 ATTICHY

Email : [cliquez ici](#)

Tel (boutique des innovations et métiers de bouche) : 03.44.86.43.50

Tel (Aquamagasin) : 09.72.28.86.73

Fax (boutique) : 09.72.47.61.97

La SARL VIRTUELLE FUSION s'engage à apporter une réponse à son client sous 48 h ouvrés, sauf période de congés.

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français.

Plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL)

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, la SARL VIRTUELLE FUSION vous communique le lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>

La SARL VIRTUELLE FUSION est enregistrée sur le Règlement en ligne des litiges sous le nom VIRTUELLE FUSION.

Règlement amiable par médiation

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, tout différend ou litige dit de consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>. Le client doit d'abord contacter la SARL VIRTUELLE FUSION pour tenter de résoudre le litige. La SARL VIRTUELLE FUSION s'engage à répondre sous 10 jours ouvrés maximum.

Ensuite, en l'absence de réponse, ou si la solution proposée ne le satisfait pas, le client peut saisir le médiateur tout en étant en mesure de prouver que la SARL VIRTUELLE FUSION a été contactée au préalable.

La médiation est entièrement gratuite pour le consommateur.

Modalités d'exercice de la médiation de la consommation

La médiation de la consommation ne s'applique pas :

- aux litiges entre professionnels ;
- aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle de la SARL VIRTUELLE FUSION ;
- aux négociations directes entre le consommateur et la SARL VIRTUELLE FUSION ;
- aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur.

Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur, les litiges pour lesquels :

- la demande est manifestement infondée ou abusive,
- ou a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal,
- ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de la SARL VIRTUELLE FUSION
- ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur,
- ou enfin, si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de la SARL VIRTUELLE FUSION par une réclamation écrite selon les modalités prévues dans les présentes conditions générales de vente.

Coordonnées du médiateur

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez au choix :

- Remplir le formulaire en indiquant ce que vous souhaitez et joindre tous documents utiles, sur le site www.medicys-conso.fr
- Par courrier ou courriel : Médicys, 73 Boulevard de Clichy, 75009 Paris ou contact@medicys.fr

C'est le médiateur qui se chargera du traitement de votre dossier sur la plateforme et vous informera des réponses apportées par la SARL VIRTUELLE FUSION (acceptation d'entrer ou non en médiation, solution proposée...) et, le cas échéant, de sa proposition pour régler le litige.

En l'absence de médiation, les litiges seront de la compétence du Tribunal de Commerce de Compiègne.