

Conditions Générales de Vente de la société Sur le Pouce Montauban (EURL)

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En vigueur au 01/12/2025

© Sur le Pouce Montauban – Tous droits réservés 2025

Article 1 – Champ d'application et destinataires

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent, sans restriction ni réserve, l'ensemble des ventes conclues entre :

Sur le Pouce Montauban (EURL)

Au capital social de 2 500 euros

Immatriculée au RCS de MONTAUBAN sous le numéro 99228589000016

Siège social : 31 Rue Alphonse Daudet – 82000 MONTAUBAN

Tél. : 0582819216

Email : servisurlepouce@gmail.com

(ci-après « le Vendeur »)

et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») procédant à l'achat de produits proposés sur le site **surlepouce-montauban.fr**.

Les présentes CGV s'appliquent :

- Aux **Clients consommateurs (B2C)**, définis à l'article L.221-1 du Code de la consommation ;
- Aux **Clients professionnels (B2B)**, agissant à titre professionnel (entreprises partenaires, salles de sport, bureaux, etc.), régis par le Code de commerce, notamment l'article L.441-1 et suivants.

Les ventes réalisées avec des consommateurs sont soumises aux dispositions du **Code de la consommation**, tandis que celles conclues avec des professionnels sont régies par les dispositions du **Code de commerce**.

Les présentes CGV sont accessibles en permanence sur le site **surlepouce-montauban.fr** et prévalent sur tout autre document.

Le Client reconnaît en avoir pris connaissance avant la passation de sa commande et les avoir expressément acceptées en cochant la case prévue à cet effet et en cliquant sur le bouton « **Commande avec obligation de paiement** ».

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues entre les parties.

Article 2 – Produits

Les produits proposés à la vente sont les suivants :

- Plats, repas et formules élaborés à partir de produits faits maison ;
- Boissons non alcoolisées (eaux, jus, kombucha, etc.).

Les caractéristiques essentielles de chaque produit sont présentées sur le site internet.

Les photographies et visuels sont communiqués à titre illustratif et n'ont pas de valeur contractuelle.

Les offres de produits sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Article 3 – Prix

Les produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site **surlepouce-montauban.fr** au jour de la commande.

Les prix sont exprimés en **euros toutes taxes comprises (TTC)**.

Ils tiennent compte des réductions et offres promotionnelles éventuellement applicables à la date de la commande.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, mais les produits sont facturés sur la base des prix en vigueur au moment de la validation de la commande.

Une **facture** est établie et remise au Client lors du paiement de la commande.

Article 4 – Commandes

4.1. Passation de commande

Le Client sélectionne ses produits sur le site selon les modalités indiquées.

Deux modes sont proposés :

- **Click & Collect** : retrait en boutique entre 12h et 14h ;
- **Livraison en entreprise partenaire**, sous réserve que celle-ci soit préalablement enregistrée sur le site.

Les commandes en livraison doivent être passées avant 11h pour le jour même. Toute commande implique l'acceptation des présentes CGV.

4.2. Espace client – Compte

Afin de passer commande sur le site **surlepouce-montauban.fr**, le Client est invité à créer un **compte personnel** (« Espace Client »).

La création d'un compte permet d'assurer le suivi des commandes et la bonne exécution du contrat.

Création du compte

Le Client s'inscrit en remplissant le formulaire prévu à cet effet et s'engage à fournir des **informations exactes, complètes et sincères**, notamment concernant son identité, son adresse postale et son adresse électronique.

Il s'engage à **mettre à jour ces informations** en cas de modification. Le Vendeur ne saurait être tenu responsable d'erreurs résultant d'informations inexactes ou obsolètes communiquées par le Client.

Identifiants et sécurité

L'accès à l'espace personnel est protégé par un **identifiant** et un **mot de passe strictement personnels et confidentiels**.

Le Client est seul responsable de la conservation et de l'usage de ces identifiants et s'interdit de les divulguer à des tiers.

Toute commande passée à l'aide de ces identifiants est réputée avoir été effectuée par le Client.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse, le Client doit en informer sans délai le Vendeur par écrit à : **servisurlepouce@gmail.com**.

Fonctionnement du compte

Depuis son espace personnel, le Client peut :

- consulter l'historique de ses commandes ;
- mettre à jour ses coordonnées ;
- accéder à ses factures, le cas échéant.

Le Client peut demander à tout moment la **suppression de son compte** :

- soit via la rubrique dédiée dans son espace personnel,
- soit par courrier électronique adressé à **servisurlepouce@gmail.com**.

La suppression du compte sera effective dans un **délai raisonnable**, sous réserve des obligations légales de conservation (notamment comptables et fiscales).

Suspension ou suppression par le Vendeur

Le Vendeur se réserve le droit de **suspendre ou supprimer tout compte Client** en cas de non-respect des présentes Conditions Générales de Vente ou des règles d'utilisation du site, après **mise en demeure restée sans effet**.

Toute suppression de compte entraîne la suppression définitive des données personnelles associées, sauf obligation légale contraire.

Disponibilité du service

Le Vendeur met tout en œuvre pour assurer l'accès continu au site et à l'espace client.

Toutefois, des interruptions temporaires peuvent survenir pour maintenance, évolution technique ou en cas de **force majeure** au sens de l'article 1218 du Code civil.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une indisponibilité temporaire du service.

Acceptation

La création d'un compte client implique l'**acceptation pleine et entière** des présentes **Conditions Générales de Vente** et de la **Politique de protection des données personnelles** de **Sur le Pouce Montauban (EURL)**.

Validation de commande

La commande n'est ferme qu'après validation du paiement et acceptation expresse des CGV.

Pour les retraits Click & Collect payés sur place, la vente est conclue au moment du paiement.

Le Vendeur se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande pour motif légitime, notamment en cas de non-paiement, de problème technique ou de force majeure.

4.3. Confirmation

Une confirmation de commande est envoyée par email au Client, reprenant les informations essentielles (produits, prix, date de retrait ou de livraison).

Cette confirmation vaut preuve de contrat.

Article 5 – Conditions de paiement

Le paiement est exigible immédiatement lors de la commande, sauf pour le Click & Collect réglé sur place.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Carte bancaire (Visa, MasterCard, etc.) ;
- Titres-restaurant (via solution compatible) ;
- Espèces (uniquement sur place).

Les paiements en ligne sont entièrement sécurisés et gérés via la plateforme de paiement agréée de la **Caisse d'Épargne**.

Le Vendeur ne livrera les produits qu'après encaissement intégral du prix.

Article 6 – Livraison et retrait

Les produits sont livrés en France métropolitaine, dans les zones indiquées sur le site.

Les livraisons sont effectuées à la date choisie par le Client et confirmée par le Vendeur.

En cas d'empêchement indépendant de la volonté du Vendeur (intempéries, panne, circulation, force majeure), la commande pourra être remboursée sans pénalité.

Le Client dispose d'un délai de **48 heures** à compter de la livraison pour signaler toute erreur ou non-conformité par email à **servisurlepouce@gmail.com**.

Les réclamations sur les réseaux sociaux ne sont pas recevables.

Les produits voyagent aux risques du Vendeur, sauf si le Client choisit lui-même un transporteur.

Article 7 – Allergènes, conservation et sécurité alimentaire

Les plats sont préparés dans un atelier manipulant divers allergènes.

Le Client est tenu d'informer le Vendeur de toute allergie connue avant commande.

Le Vendeur ne peut garantir l'absence totale de traces allergènes.

Une fois livrés ou retirés, les produits doivent être conservés au frais et consommés dans le délai indiqué sur l'emballage.

Toute détérioration résultant d'une mauvaise conservation par le Client ne saurait engager la responsabilité du Vendeur.

Article 8 – Transfert de propriété et des risques

Le transfert de propriété n'intervient qu'après paiement complet du prix.

Le transfert des risques liés aux produits a lieu au moment où le Client en prend physiquement possession.

Article 9 – Droit de rétractation

Conformément à l'article **L221-28, 3° du Code de la consommation**, le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens **susceptibles de se détériorer ou de périmer rapidement**.

En conséquence, **toute commande de repas, plats préparés ou boissons est ferme et définitive** dès sa validation par le Client.

Article 10 – Garanties légales

Les produits bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L217-4 à L217-14 du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil).

Le Client dispose d'un délai de **7 jours** à compter de la livraison pour agir en cas de défaut de conformité.

En cas de produit non conforme, le Vendeur procédera, à son choix, au remplacement ou au remboursement du produit.

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable en cas de mauvaise utilisation ou conservation du produit.

Article 11 – Responsabilité

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas :

- de non-respect de la législation du pays de livraison,
- de mauvaise utilisation ou conservation,
- ou de force majeure telle que définie par la loi.

Les photographies n'ont pas de valeur contractuelle.

Article 12 – Données personnelles et confidentialité (RGPD)

Le Vendeur collecte et traite les données personnelles du Client uniquement pour les besoins de la commande et de la livraison.

Ces données ne sont **ni revendues ni cédées à des tiers**.

12.1 Responsable du traitement

Sur le Pouce Montauban (EURL)
Email : servisurlepouce@gmail.com

12.2 Finalités

Gestion des commandes, facturation, livraison et suivi clientèle.

12.3 Droits des personnes

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et d'opposition.

Toute demande doit être adressée par email à : **servisurlepouce@gmail.com**.

Le Vendeur s'engage à garantir la **confidentialité et la sécurité** des données collectées et à ne pas les transférer à des tiers sans consentement explicite.

Article 13 – Propriété intellectuelle

Le contenu du site (textes, images, logo, recettes) est protégé par le droit d'auteur. Toute reproduction ou utilisation sans autorisation écrite est interdite.

Article 14 – Médiation et règlement des litiges

En cas de litige, le Client doit adresser une réclamation écrite au Vendeur par email à **servisurlepouce@gmail.com**.

En cas d'échec de cette démarche, le Client peut recourir gratuitement au médiateur suivant :

AME CONSO – Association des Médiateurs Européens

197 boulevard Saint-Germain – 75007 Paris

Site : www.mediationconso-ame.com

Le Client peut également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Article 15 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes CGV sont régies par le **droit français**.

À défaut d'accord amiable, tout litige sera soumis aux **tribunaux compétents du ressort de Montauban**, dans les conditions du droit commun.

Article 16 – Dispositions finales

La nullité éventuelle d'une clause n'entraîne pas celle des autres dispositions.
Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir d'un droit ne saurait être interprété comme une renonciation.

© Sur le Pouce Montauban – Tous droits réservés 2025
Page {numérotation automatique en cas d'impression}

ANNEXE – FORMULAIRE DE RÉCLAMATION CLIENT

Article A1 – Objet du formulaire

Conformément aux dispositions du **Code de la consommation**, tout client ayant acheté un produit ou un service auprès de **Sur le Pouce Montauban (EURL)** dispose de la possibilité d'adresser une **réclamation écrite** en cas de non-conformité, erreur de livraison, produit manquant ou tout autre litige relatif à la commande.

Ce formulaire est destiné à faciliter la communication entre le Client et le Vendeur dans le cadre d'un traitement rapide et documenté de la réclamation.

Article A2 – Coordonnées du vendeur

Sur le Pouce Montauban (EURL)
Au capital social de 2 500 euros
Immatriculée au RCS de MONTAUBAN sous le numéro 99228589000016
Siège social : 31 RUE ALPHONSE DAUDET – 82000 MONTAUBAN
Tél. : 0582819216
Email : servisurlepouce@gmail.com

Article A3 – Informations concernant le client

Nom et prénom : _____
Adresse postale : _____
Téléphone : _____
Adresse e-mail : _____

Article A4 – Informations concernant la commande

Numéro de commande : _____
Date de commande : _____
Date de retrait ou de livraison : _____
Produits concernés : _____

Article A5 – Motif de la réclamation

- Produit manquant
- Produit non conforme à la description
- Produit endommagé
- Commande non livrée / erreur de livraison
- Autre (préciser) : _____

Détails du problème rencontré :

Article A6 – Pièces jointes (facultatives)

- Copie de la facture ou confirmation de commande
- Photographies du produit concerné
- Tout autre document utile au traitement de la réclamation

Article A7 – Mode de résolution souhaité

- Remplacement du produit
- Remboursement
- Avoir pour une prochaine commande
- Autre (préciser) : _____

Article A8 – Engagement du client

Je certifie que les informations fournies sont exactes et transmises de bonne foi dans le cadre du traitement de ma réclamation.

Date : _____

Signature (si version papier) : _____

Article A9 – Traitement de la réclamation par le vendeur

Réception de la réclamation le : _____

Nom du gestionnaire : _____

Décision prise : _____

Date de résolution : _____

Article A10 – Médiation

En cas de désaccord persistant après le traitement de la réclamation, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation :

AME CONSO – Association des Médiateurs Européens

197 boulevard Saint-Germain – 75007 Paris

Site : www.mediationconso-ame.com

Mentions légales et protection des données

Les informations recueillies dans le présent formulaire font l'objet d'un traitement informatique destiné au traitement de la réclamation.

Conformément au **Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)** et à la **loi Informatique et Libertés**, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition concernant vos données.

Pour l'exercer, adressez votre demande à : **servisurlepouce@gmail.com**
