

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Préambule

La société CASTEL FRÈRES est une Société par actions simplifiée au capital de 78.080.619,00 euros immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro 78.080.619,00, dont le siège social est situé à 24, rue Georges Guynemer 33290 Blanquefort (ci-après désignée « CASTEL FRÈRES »).

N° TVA : FR64482283694

Numéro de téléphone : 01 45 12 42 00

Adresse électronique : contact@castel-freres.com

1 - Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées « les CGV ») définissent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de produits en France métropolitaine et Corse exclusivement par CASTEL FRÈRES via son site Internet <https://www.vieuxpapes.com> (ci-après désigné le « Site ») à toute personne physique majeure ayant passé commande sur le présent Site pour sa consommation personnelle, à l'exclusion donc, de tout achat pour la revente (ci-après désignée « le Client »).

Toute commande effectuée sur ce Site implique une acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV.

CASTEL FRÈRES se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Les conditions générales applicables sont celles figurant en ligne au jour de la commande, dont une copie datée à ce jour peut vous être remise à votre demande. Elles régissent exclusivement les contrats de vente en ligne aux acheteurs ayant la qualité de consommateurs et constituent avec la commande en ligne les documents contractuels opposables aux parties, à l'exclusion de tous autres documents, prospectus, catalogues ou photographies des produits qui n'ont qu'une valeur indicative.

2 - Informations légales

2.1 - Mineurs et capacité juridique

L'ordonnance n° 59-107 du 7 janvier 1959 et la Loi n° 74-631 du 5 juillet 1974 prohibent la vente et l'offre de boissons alcoolisées à des personnes mineures et assimilées. Par conséquent, en remplissant son bon de commande, le Client reconnaît être majeur et donc avoir la capacité juridique de conclure le présent contrat, et que sa commande n'est pas destinée à la consommation de mineurs.

2.2 Données personnelles

CASTEL FRÈRES collecte des données personnelles concernant l'acheteur ainsi que, le cas échéant, celle du destinataire de la Commande, l'ensemble des données recueillies sont

nécessaires au traitement de votre commande et sont destinées aux Services du CASTEL FRÈRES.

Les données personnelles sont traitées conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite " informatique et libertés " et le règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit règlement général sur la protection des données (RGPD).

Vous disposez de droits d'accès, d'interrogation et d'un droit de rectification, de mise à jour, d'effacement de l'ensemble des données vous concernant qui seraient inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées, ou dont la collecte serait interdite, ainsi qu'un droit d'opposition dans le cadre de l'article 21 du Règlement 2016/679, ou d'opposition à l'utilisation des données à des fins de prospection notamment commerciale, à la limitation du traitement lorsque vous vous y êtes opposé, lorsque vous contestez l'exactitude des données, lorsque le traitement est illicite ou lorsque vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de vos droits en justice. Vous disposez également du droit à la portabilité de vos données.

L'exercice de ces droit doivent être effectué auprès de :

- Soit par courrier à l'adresse suivante : 24, rue Georges Guynemer 33290 Blanquefort
- Soit par e-mail à l'adresse suivante : contact@castel-freres.com Un justificatif d'identité sera à adresser pour toute demande.

Les finalités, destinataires, durées de conservation et conditions dans lesquelles CASTEL FRÈRES collecte et traite les données personnelles sont présentées dans la [Politique de Confidentialité et Cookies du Site](#) accessible ici [<https://www.vieuxpapes.com/fr/legal>], qui détaille l'ensemble des informations relatives au traitement des données personnelles ainsi que les droits des personnes concernées en lien avec ces traitements.

En naviguant sur le Site, des informations relatives à la navigation du Client sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers « Cookies » installés sur son ordinateur, tablette ou smartphone. La rubrique « Aide » de la plupart des navigateurs indique comment refuser les nouveaux « cookies » ou obtenir un message qui signale leur réception ou encore comment désactiver tous les « cookies ». Le paramétrage est susceptible de modifier les conditions d'accès du Client aux services nécessitant l'utilisation de cookies.

Les modalités selon lesquelles CASTEL FRÈRES a recours aux Cookies sont présentées dans la [Politique de Confidentialité et Cookies du Site](#) accessible ici

2.3 - Abus d'alcool

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération.

3 - Caractéristiques des produits

Les produits proposés à la vente sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le Site, dans la limite des stocks disponibles. Chaque produit est accompagné d'un descriptif établi par le Site. Les photographies ne sont pas contractuelles.

Compte tenu des contraintes de conditionnement, l'unité de commande doit se comprendre par cartons (ou caisses) de 6 bouteilles, à l'exception des éventuels coffrets cadeaux.

4 - Prix

Les prix des produits indiqués sur le Site sont valables uniquement pour la France.

CASTEL FRÈRES se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant entendu que le prix figurant sur le Site au jour de la commande sera le seul prix applicable au Client.

Les prix de vente sont indiqués en euros toutes taxes comprises, hors frais de livraison et de transport mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément.

Nos offres sont exclusivement réservées à la clientèle particulière dans les limites prévues à l'article 1 (objet), et en aucun cas aux revendeurs professionnels.

5 - Commandes

Le Client passe commande sur le Site. Pour acheter un ou plusieurs produits, il doit obligatoirement suivre le processus de commande suivant :

- Choix des produits, de la quantité et ajout au panier ;
- Validation du contenu du panier ;
- Identification sur le Site et, le cas échéant, inscription via une fiche d'identification sur laquelle le Client devra indiquer toutes les coordonnées nécessaires au traitement de sa commande ;
- Visualisation du mode de livraison ainsi que des frais de livraison ;
- Prise de connaissance des présentes CGV en cliquant sur le lien prévu et acceptation en cochant la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente » ;
- Validation du paiement après vérification De commande Le Client recevra un e-mail de confirmation de sa commande.

CASTEL FRÈRES rappelle, compte tenu des contraintes intrinsèques à la livraison de produits, que le Client, en commandant sur le Site, renonce expressément et définitivement au bénéfice de l'article 1587 du Code Civil, qui ne prévoit la conclusion définitive de la vente de vin qu'après dégustation et agrément de l'acheteur.

Toute commande vaut acceptation des prix et des descriptions des produits disponibles à la vente.

Le Client pourra à tout moment lors du processus de commande visualiser le détail de sa commande ainsi que son prix total et corriger d'éventuelles erreurs, avant de la confirmer pour exprimer son acceptation. CASTEL FRÈRES ne saurait être responsable de toute erreur commise par le Client lors de la saisie.

CASTEL FRÈRES se réserve la propriété des produits jusqu'au règlement complet de la commande, c'est-à-dire à l'encaissement du prix de la commande. CASTEL FRÈRES se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande qui émanerait d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande précédente ou un Client qui n'aurait pas la capacité de contracter, y compris dans les limites fixées à l'article 1 (objet), notamment si les quantités de produits commandés sont anormalement élevées pour des acheteurs ayant la qualité de consommateurs.

CASTEL FRÈRES s'engage à honorer les commandes reçues sur le Site, uniquement dans la

limite des stocks disponibles.

6 - Paiement

6.1 – Modalités

Le paiement s'effectuera en ligne, immédiatement à la commande par carte bancaire, ou, en différé, par chèque bancaire envoyé par courrier postal.

Le Client garantit CASTEL FRÈRES, lors de la validation du paiement, qu'il dispose des autorisations nécessaires pour l'utilisation de la carte bancaire effectivement appliquée. Le cas échéant, les dispositions relatives à l'utilisation frauduleuse du paiement par carte bancaire seront appliquées

Le Client garantit aussi CASTEL FRÈRES que ce moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir le montant de la commande.

Dans un souci de sécurité, pour les commandes à montants conséquents, CASTEL FRÈRES s'autorise à re-créditer la somme correspondante et à demander de réaliser le paiement par virement bancaire. Dans tous les cas, le Client sera contacté et informé de cette démarche.

6.2 – Commande sécurisée

Afin d'optimiser la sécurité des transactions sur internet, un système de paiement en ligne (Sherlock) est proposé au Client permettant de crypter toutes les données relatives à ses commandes (y compris son nom, adresse et numéro de carte bancaire) afin que les informations qu'il communique soient protégées lors de leur transmission. En outre, les moyens et les prestations de cryptologie utilisés pour sécuriser les transactions ont fait l'objet selon le cas d'une déclaration ou d'une autorisation en application de la législation en vigueur.

7 - Annulation de la commande

Toute demande d'annulation d'une commande doit être effectuée avant l'expédition des produits, pour être prise en considération. Le délai minimum pour prévenir CASTEL FRÈRES est de 24 heures après la validation de la commande. Cette annulation devra être effectuée par mail, fax ou téléphone.

8 - Livraison

8.1 – Conditions

Il est rappelé que CASTEL FRÈRES n'effectue de livraison qu'en France métropolitaine et Corse exclusivement. CASTEL FRÈRES ne livre pas les DOM-TOM.

8.2 – Adresse de livraison

Les produits commandés sont livrés à l'adresse indiquée par le Client. Les livraisons à destination d'établissements de soins (cliniques, hôpitaux, maisons médicalisées) ne

pourront être honorées.

Si les produits commandés sont retournés au CASTEL FRÈRES au motif "adresse incomplète" ou "fausse adresse", CASTEL FRÈRES s'engage à contacter le Client pour l'informer de la situation et demander un complément d'information sur l'adresse ou une nouvelle adresse d'expédition.

Les frais de cette réexpédition seront à la charge du Client et CASTEL FRÈRES ne pourra être tenu responsable de l'impossibilité de livrer les produits en lieu et temps voulu.

Dans cette situation, le point de départ du nouveau délai de livraison sera lié à la réception par CASTEL FRÈRES des nouveaux éléments d'information concernant la nouvelle adresse.

Si les produits commandés sont disponibles, la commande du Client sera livrée dans un délai de 15 jours maximum à compter de la confirmation de la commande par CASTEL FRÈRES. Ce délai exclut les samedis, dimanche. Toute commande sera donc traitée du lundi au vendredi, hors jours fériés français.

En cas de non-respect du délai de livraison par CASTEL FRÈRES et, sauf cas de force majeure, le Client pourra résoudre le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable, envoyé à l'adresse suivante : 24, rue Georges Guynemer 33290 Blanquefort

Cette possibilité lui est offerte seulement s'il a enjoint, selon les mêmes modalités, CASTEL FRÈRES d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable et que ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

8.3 – Disponibilité des produits

La réactualisation de la base de données des produits est en principe régulière. Néanmoins, les produits affichés disponibles peuvent parfois ne plus l'être au moment du traitement par CASTEL FRÈRES de la commande du Client. Par conséquent, le client décharge expressément CASTEL FRÈRES de toutes responsabilités en cas d'indisponibilité des produits et de rupture de stock.

Si les produits commandés ne sont plus disponibles au jour du traitement de la commande du Client mais peuvent être réapprovisionnés, CASTEL FRÈRES informera le Client de cette situation par courrier, e-mail ou téléphone. Les produits seront expédiés au Client dès leur entrée en stock. Dans ce cas, les délais de traitement et de livraison prévus à l'article 8.3 s'appliqueront à compter du réapprovisionnement du CASTEL FRÈRES.

Si les produits commandés ne sont plus disponibles en stock au jour du traitement de la commande du Client et ne peuvent pas être réapprovisionnés, CASTEL FRÈRES informera le Client de cette situation par courrier, e-mail ou téléphone. Dans ce cas, CASTEL FRÈRES proposera au Client un produit équivalent. Le Client sera libre d'accepter la proposition ou pourra choisir de se faire livrer un autre produit présenté sur le Site. En tout état de cause, un remboursement ou le paiement de la différence, entre le produit initialement commandé et le nouveau produit nouvellement commandé, sera effectué. Il pourra aussi choisir de se faire rembourser l'intégralité de sa commande initiale.

Les délais de traitement de la commande et de livraison des produits sont ceux indiqués à l'article 8.3.

Tout remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour le paiement de sa commande.

8.4 – Réception des produits

Le Client est notamment tenu de vérifier l'état de l'emballage ainsi que le contenu du ou des colis à la livraison, de rapprocher la quantité et références livrées du bon de commande. La signature du récépissé de livraison sans réserve emportera acceptation du Client.

Si un colis arrive endommagé chez le Client, le Client doit refuser ce produit. Le transporteur se chargera alors d'informer CASTEL FRÈRES A réception de cette information, CASTEL FRÈRES s'engage à réexpédier au Client dans les plus brefs délais un produit identique. Sous réserve de la constatation par CASTEL FRÈRES du bien fondé du refus de la livraison par le Client, CASTEL FRÈRES prendra à sa charge les frais de réexpédition du produit. En aucun cas, le Client ne pourra exiger le remboursement du produit et des frais de livraison.

Pour toute anomalie constatée par le Client après la signature du récépissé de livraison, il sera tenu d'informer CASTEL FRÈRES dans les quarante-huit (48) heures après la réception du ou des produit(s).

En tout état de cause, à compter de la livraison, CASTEL FRÈRES ne pourra être responsable des risques de perte ou de détérioration des produits ainsi que des dommages que le Client pourrait occasionner sur ces derniers.

8.5 – Circonstances indépendantes de notre volonté

CASTEL FRÈRES ne pourra être tenu responsable des retards, pertes, dommages, dégradation de qualité, erreurs ou du défaut de livraison d'un envoi dès lors qu'il serait établi l'existence de « circonstances indépendantes de notre volonté ». Par cette expression il faut notamment entendre :

- tout acte du client empêchant l'exécution ou conduisant à une inexécution du contrat ;
- les cas de force majeure, à savoir notamment : tremblements de terre, cyclones, tempêtes, inondations, ou toute autre catastrophe naturelle, guerres, accidents routiers, de train et d'avions, embargos...
- tout acte, carence ou négligence de tout tiers, par exemple : tout tiers intéressé, tout employé de l'administration française, les services postaux, tout transporteur ou autre tiers à qui l'envoi serait confié par notre prestataire de transport, pour desservir des secteurs non desservis directement par lui-même, et ce, quand bien même CASTEL FRÈRES n'aurait pas demandé ou été informé du recours à un tiers.

De même, CASTEL FRÈRES n'est pas responsable de tout dommage causé par des phénomènes électriques ou magnétiques et/ou de l'effacement des images électroniques, photographiques ou des enregistrements.

8.6 – Dommages indirects

En cas de non-respect du délai de livraison et quelle qu'en soit la cause, CASTEL FRÈRES ne sera, en aucun cas, responsable des dommages indirects que le Client viendrait à invoquer. Ces dommages indirects s'entendent notamment par toute perte de revenus, de bénéfices, d'intérêts ou de marchés et toute perte liée à l'impossibilité d'utiliser tout ou une partie de l'envoi.

9 - Responsabilité

La responsabilité du CASTEL FRÈRES ne saurait être engagée en cas de saisie par le Client incomplète ou erronée, en cas de rupture de stock ou d'indisponibilité des produits, en cas de dommages indirects liés au non-respect du délai de livraison ou pour toutes les situations prévues à l'article 8.6 et d'une manière générale tous les événements en dehors de la maîtrise du CASTEL FRÈRES ne permettant pas la bonne exécution de la commande.

10 – Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés

CASTEL FRÈRES est tenu de la garantie légale de conformité et de celle relative aux défauts de la chose vendue.

En cas de non-conformité des produits, le Client est invité à prendre contact avec CASTEL FRÈRES (par courrier postal ou e-mail dont les adresses figurent dans le préambule des présentes CGV) qui assurera sa prise en charge en lui indiquant les modalités de retour, de réparation, de remplacement ou de remboursement. Il dispose de deux choix non-cumulatifs :

D'une part, le Client peut agir en garantie légale de conformité. Dans ce cas, il :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
- si la réparation ou le remplacement du bien sont impossibles, si la solution demandée par le Client n'a pas été mise en œuvre dans un délai d'un mois ou si encore cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche, le Client pourra obtenir un remboursement contre remise de l'objet ou une diminution du prix dans l'hypothèse où il souhaite le conserver. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

D'autre part, il peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Le Client devra impérativement permettre au CASTEL FRÈRES de vérifier la matérialité des défauts allégués. En conséquence, la preuve de l'absence de défaut pourra être rapportée notamment après dégustation par nos équipes confirmant le défaut reproché

→ Les textes légaux concernant l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie légale de conformité sont reproduits ci-après :

Article L.217-4 du Code de la consommation : « *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité* ».

Article L.217-5 du Code de la consommation : « *Le bien est conforme au contrat :*

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- *s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
- *s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant,*

notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Article L.217-12 du Code de la consommation : « *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».*

→ Les textes légaux concernant l'existence, les conditions de mise en œuvre et le contenu de la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue sont reproduits ci-après :

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

Article 1648 alinéa 1 du Code civil : « *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».*

Article 2232 du Code civil : « *Le report du point de départ, la suspension ou l'interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de la prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit ».*

11 - Rétractation

11.1 - Exercice du droit de rétractation

Le Client pourra exercer son droit de rétractation conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception des produits commandés, sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client pourra utiliser le modèle de formulaire de rétractation présent en annexe des présentes CGV mais cet usage n'est pas obligatoire. Il pourra en effet procéder à toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

En tout état de cause, le Client devra notifier sa décision, avant l'expiration du délai de rétractation, par courrier comportant son nom, adresse et éventuellement son numéro de téléphone et son adresse électronique, envoyé :

- soit par courrier à l'adresse suivante : 24, rue Georges Guynemer 33290 Blanquefort
- soit par e-mail à l'adresse suivante : contact@castel-freres.com

Par exception, les dispositions relatives au droit de rétractation ne s'appliqueront pas aux commandes de produits faisant l'objet d'une personnalisation ou d'une demande spécifique du client lors de sa commande (formats spéciaux, conditionnement personnalisé, ...).

11.2 - Effets de la rétractation

Le Client s'engage, dans les quatorze (14) jours suivant l'envoi de sa décision de se rétracter, à réexpédier les produits à ses frais, dans leur état et leur conditionnement d'origine, à l'adresse suivante : 24, rue Georges Guynemer 33290 Blanquefort.

En tout état de cause, le Client devra veiller à ce que le conditionnement dans lequel il

renverra les produits soit adapté afin de limiter le risque de casse lors de la réexpédition. Le transport des produits ainsi retournés est de la responsabilité du Client.

CASTEL FRÈRES remboursera le Client de la totalité du prix versé incluant les frais de livraison dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle il a été informé de la décision du Client de se rétracter.

Conformément à l'article L.221-24 du Code de la consommation, CASTEL FRÈRES pourra différer le remboursement jusqu'à ce qu'il reçoive le ou les produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. On entend par preuve d'expédition du produit, tout moyen permettant de justifier sans contestation possible de l'envoi du produit concerné auprès du CASTEL FRÈRES.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que CASTEL FRÈRES utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Il est rappelé que la responsabilité du Client, en cas de rétractation après utilisation du ou des biens, est engagée à l'égard de la dépréciation du ou des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce ou ces biens. Selon la Commission Européenne, ces manipulations sont celles qu'un consommateur peut effectuer dans un magasin, pour les biens qui y sont proposés à la vente.

12 – Propriété intellectuelle

Les éléments graphiques, textuels, et informatiques du site, ainsi que la base de données sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction de quelque nature que ce soit, même partielle, de ces éléments, à d'autres fins qu'un usage privé, est interdite.

En outre, aucun lien hypertexte vers le Site ne peut avoir lieu sans l'autorisation expresse et préalable du CASTEL FRÈRES

13 - Loi applicable & Règlement des litiges

Toutes les dispositions contractuelles définies ci-dessus sont régies par la loi française.

En cas de litige, le Client devra s'adresser en priorité au CASTEL FRÈRES. Cette réclamation devra être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : RECLAMATION, 24, rue Georges Guynemer 33290 Blanquefort, ou par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@castel-freres.com

Si cette réclamation est relative à un produit, celui-ci devra, dans ce délai, être conservé dans son état ou son conditionnement d'origine pour que toute réclamation puisse être prise en compte.

Dans le cas où la réponse apportée par CASTEL FRÈRES ne donnerait pas satisfaction au Client, celui-ci pourra recourir à la médiation pour les litiges selon les articles L611-1 à L 641-1 et R 612-1 à R 616-2 du Code de la consommation.

La médiation de la consommation est un règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation. Ce mode amiable de résolution des différends permet d'apporter une solution à un litige entre un consommateur et un professionnel et ce, sans nécessité d'une procédure judiciaire. La procédure est gratuite pour le consommateur (R612-1 du Code de la Consommation).

En cas de litiges non résolus entre le Professionnel et le Consommateur, ce dernier a un an pour recourir à la médiation. Si les conditions sont réunies, une médiation de la consommation se déroulera selon les textes et le processus en vigueur.

Le consommateur peut introduire une requête en remplissant le formulaire disponible à <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

Le Client reste libre à tout moment de saisir le tribunal pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat.

Le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur ou celui du lieu de la livraison effective de la chose.

ANNEXE

Formulaire de rétractation

A l'attention du 24, rue Georges Guynemer 33290 Blanquefort ou par e-mail à l'adresse suivante : contact@castel-freres.com

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

- Commandé le (*) / reçu le (*) :
- N° de commande :
- Nom du (des) consommateur(s) :
- Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent

formulaire sur papier) : Date :

(*) Rayez la mention inutile.

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours suivant le jour où vous-même, ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par vous, prend physiquement possession du bien.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique.

Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation par

courriel.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien au siège de la société, 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. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.