

# Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignés les « *Conditions Générales de Vente* » régissent l'ensemble des relations entre :

- le magasin à enseigne Carrefour Market, ou Carrefour City qui vous sera rattaché sur le site <https://livraisonexpress.carrefour.fr> l'identité et les coordonnées du magasin figurent sur les CGV qui seront disponibles dès rattachement du Client au magasin du Vendeur),(ci-après dénommée le « *Vendeur* » et
- la personne physique qui commande un ou des produit(s) sur le Site Internet livraisonexpress.carrefour.fr (ci-après dénommée le « *Client* »)

Préalablement à toute transaction, le Client reconnaît en avoir pris connaissance et déclare expressément les accepter dès lors qu'il coche la case « j'ai pris connaissance et j'accepte les CGV » avant d'effectuer son paiement.

## PREAMBULE

Le Vendeur dispose d'un espace qui lui est strictement réservé (" Espace Réservé ") présent sur le Site Internet livraisonexpress.carrefour.fr, à partir duquel le Client peut acheter à distance, via Internet, directement auprès du Vendeur, les produits de l'Espace Réservé du Vendeur. Cet Espace Réservé est accessible en ligne par le Client via le site portail livraisonexpress.carrefour.fr Le Client trouvera ainsi au sein de l'Espace Réservé des produits alimentaires, de droguerie, de parapharmacie et d'hygiène. L'Espace Réservé est accessible par le Client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et toute l'année sauf en cas d'opérations de maintenance. Il est précisé que le Site portail livraisonexpress.carrefour.fr sont exploités par la société C.S.F SAS au capital de 100 347 710 € dont le siège social est situé ZI Route de Paris - 14120 MONDEVILLE - RCS Caen 440 283 752 TVA numéro FR 37 440 283 752 (ci-après désignés le " Site Portail "). Ces sites permettent au Client d'avoir accès à des informations relatives aux enseignes du Groupe Carrefour, d'être un point d'entrée pour permettre aux clients des magasins du Groupe Carrefour, franchisés ou intégrés, d'effectuer directement leurs achats auprès de ces magasins suivant les modalités et conditions de l'Espace Réservé de chaque magasin. Ainsi, de la même manière que lorsqu'un client effectue ses achats dans un magasin physique, les achats qui sont réalisés par le Client par Internet via l'Espace Réservé de chaque magasin seront conclus directement avec le magasin choisi par le Client. Les Conditions Générales de Ventes peuvent donc comporter des différences en fonction du magasin rattaché au Client. Il est donc important pour le Client de bien lire ces conditions avant de les accepter. Ainsi, toutes difficultés qui pourraient éventuellement surgir avec un magasin, notamment en ce qui concerne les achats réalisés auprès de lui via l'Espace réservé, relèvent de la seule responsabilité de ce magasin. Le Site Portail, ou toute autre personne autre que le Vendeur ne saurait être tenue pour responsable d'un manquement du Vendeur à ses obligations à l'égard du Client ayant passé commande.

## 1. OBJET

Les Conditions Générales de Vente visent à décrire les modalités de vente à distance de biens et services entre le Vendeur et le Client (ci-après les « *Services* »). Elles expriment l'intégralité des obligations et des droits des Parties. Le Client dispose de la faculté de les sauvegarder et/ou de les imprimer.

## 2. GENERALITES

### 2.1 Pleine capacité juridique du Client :

Est Client, au titre des Conditions Générales de Vente, toute personne physique, âgée d'au moins 18 ans ou disposant de l'autorisation de la personne habilitée à la date de la validation de sa commande. Le Client est un consommateur c'est-à-dire qu'il agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Il réside en France Métropolitaine (Monaco comprise, hors Corse) et passe sa commande sur l'Espace réservé du Vendeur.

Il est précisé à toute fin utile que toute commande effectuée sur l'Espace réservé du Vendeur doit correspondre aux besoins normaux d'un ménage et que la vente d'alcool aux personnes âgées de moins de dix-huit (18) ans est interdite (article L. 3342-1 du Code de la Santé Publique).

En cochant la case « j'ai pris connaissance et j'accepte les CGV » avant d'effectuer son paiement, le Client reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des Conditions Générales de Vente.

## **2.2 Identification client :**

Lors de la première commande le Client peut choisir :

-de saisir les informations suivantes le concernant sans créer de compte :

· Nom

· Prénom

· Adresse électronique

-ou, afin de personnaliser son environnement, de créer un compte en saisissant une adresse électronique et un mot de passe d'au moins six caractères alphanumériques ainsi que son nom, prénom, adresse postale, ou toute autre commentaire libre afférent à la livraison (digicode, bâtiment,...) sur

l'Espace réservé du Vendeur. Un contrôle d'unicité et de l'adresse électronique sera alors effectué par le système. En cas de perte du mot de passe, le Client peut cliquer sur la rubrique "mot de passe oublié" et saisir son adresse électronique. Le Client recevra un nouveau mot de passe à son adresse électronique.

Ce mot de passe ne sert en aucun cas à effectuer un quelconque paiement. Ce mot de passe est strictement confidentiel. Le Client est seul responsable de son utilisation. Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères et à informer le Vendeur de tout changement les concernant. Un récapitulatif des informations fournies est présenté au Client et un courrier électronique reprenant les informations lui est envoyé. Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et à la relation commerciale entre le Vendeur et le Client. En conséquence, le défaut de fourniture des informations sollicitées équivaut à renoncer à la création d'un compte. En cas de non-respect des

Conditions Générales de Vente par le Client, le Vendeur se réserve la faculté de désactiver, de plein droit et sans indemnité, le compte du Client sans avoir à respecter de préavis, après l'envoi d'un courrier électronique ou d'une lettre recommandée avec avis de réception de mise en demeure, resté sans effet pendant plus de 30 jours. Néanmoins, il est précisé que dans le cas d'un manquement ou d'une fraude grave et significative) de la part d'un Client, la désactivation du compte se fera de plein droit, sans préavis, sans formalité et sans indemnité. Le Client qui souhaite désactiver son compte le fera savoir au Vendeur par courrier électronique ou lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients. Le Vendeur s'engage à désactiver le compte dans un délai maximum de 7 jours à compter de la réception de ce courrier.

Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard et/ou une erreur de livraison. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition de la commande seront entièrement à la charge du Client.

Il est précisé que le Client peut, s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

Lorsque le contrat est conclu par voie électronique et qu'il porte sur une somme égale ou supérieure à 120 euros, le Vendeur assure la conservation du contrat pendant un délai de 10 ans à compter de sa conclusion lorsque la livraison est immédiate ou à compter de la date de livraison lorsque celle-ci n'est pas immédiate. Le Vendeur en garantit l'accès à tout moment à la personne qui a signé si celle-ci en fait la demande.

## **2.3 Champs d'application, opposabilité et durée des Conditions Générales de Vente :**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et déclare expressément les accepter. Cette acceptation sera donnée à chaque commande dès lors que le Client coche la case « j'ai pris connaissance et j'accepte les CGV ». En ce sens, le Client accepte sans réserve l'intégralité des stipulations prévues dans ces dites Conditions. Les Conditions Générales de Vente sont celles en vigueur sur l'Espace réservé du Vendeur à la date de la validation de la commande par le Client. Les Conditions Générales de Vente sont valables pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties. Le fait que le Vendeur ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque clause des Conditions Générales de Vente, ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## **2.4 Preuve :**

Sauf preuve contraire apportée par le Client, les systèmes d'enregistrement automatique du Vendeur sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date du contrat de vente.

### **2.5 Modification des Conditions Générales de Vente :**

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande. Aussi, le Client est invité à venir consulter l'Espace réservé du Vendeur régulièrement afin de se tenir informé des évolutions les plus récentes.

## **3. CARACTERISTIQUES DES PRODUITS ET DES PRIX**

### **3.1 Consultation des caractéristiques des produits et services :**

Le Vendeur présente sur son Espace réservé les produits et services ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant au Client de connaître, avant la prise de commande définitive, leurs caractéristiques essentielles.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions particulières de vente énoncées sur écran (dénomination, prix, composants, poids, quantité, couleur, particularités des produits, coût des prestations et limitation de certaines catégories de produits) et déclare expressément les accepter sans réserve.

### **3.2 Disponibilité des produits / validité de l'offre :**

Les offres des produits et les prix figurant sur l'Espace Réservé sont valables tant qu'ils sont visibles et disponibles (= présence de l'icône + à coté de l'article sur l'Espace réservé du Vendeur). Un produit devenu momentanément indisponible est indiqué comme tel.

Il est néanmoins précisé que le simple fait d'ajouter un produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande. Aussi, il est possible que tout ou partie de la quantité d'un produit mis au panier puisse ne plus être disponible au moment de la validation de la commande. Dans ce cas le Client en est informé directement et avant le paiement de sa commande.

Le Vendeur mettra en œuvre tous ses efforts pour assurer la disponibilité de l'ensemble de la gamme des produits et services proposés.

### **3.3 Prix :**

Les prix indiqués sur les Espaces Réservés dépendent du magasin auquel il est rattaché et ne peuvent en aucun cas s'appliquer dans les magasins ou autres Sites Internet du Groupe CARREFOUR. De même, il est précisé que les prix proposés par le magasin de rattachement peuvent être différents du magasin à enseigne Carrefour Market et/ou Carrefour City situé à proximité. Le prix affiché sur l'Espace réservé est un prix maximum. Le prix réellement pratiqué par le magasin sera facturé au Client.

Les prix des produits peuvent évoluer entre le moment de la passation de la commande et le jour de livraison des produits. En cas de modification de prix (à la hausse ou à la baisse), il sera appliqué à chaque commande les prix en vigueur au jour de la commande (et non au jour de la livraison des produits).

Les prix des produits et services présentés sur l'Espace réservé du Vendeur sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC). Ils sont applicables lors de la validation de la commande par le Client et n'intègrent pas la participation aux frais de port, facturée en supplément, et indiquée avant la validation finale de la commande. Les prix des produits ne comprennent pas les frais de communication liés à l'utilisation du Site. Les prix des produits intègrent, le cas échéant, le coût d'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques ou des déchets d'ameublement et/ou la rémunération pour copie privée conformément aux réglementations en vigueur. Les prix sont soumis à la T.V.A. française et tout changement du taux légal de cette T.V.A. sera répercuté sur le prix des produits et services présentés sur l'Espace Réservé du Vendeur, à la date stipulée par le décret d'application s'y référant. Le

Vendeur ne rembourse pas la différence de prix entre les prix du Vendeur et ceux pratiqués par ses concurrents (Sites Internet ou magasins) ou ceux pratiqués par les magasins ou Sites Internet du groupe Carrefour.

En cas d'erreur de saisie, d'impression ou de calcul laissant apparaître un prix nettement inférieur au prix normalement pratiqué, le Client se verra appliquer le prix le plus bas sauf si ce prix est manifestement dérisoire c'est-à-dire sans rapport avec la valeur réelle du produit commandé. Dans ce cas la commande, même si elle a fait l'objet d'une confirmation automatique par le Vendeur, sera annulée. Le Client sera informé dans les meilleurs délais afin qu'il puisse, s'il le souhaite repasser une commande au bon prix.

### **3.4 Promotions**

Les éventuelles promotions (vente avec réduction de prix, offre "3 pour 2" ...) ainsi que les éventuels Avantages Fidélités (remises créditées sur le Compte Fidélité du Client) proposés sur les Espaces Réservés sont limités à six (6) avantages par offre et par foyer (sauf pour les alcools qui sont limités à 3 [hors bière, cidres, vins et champagnes]). Au delà de ces limites, le Client devra payer le prix des produits sans bénéficier des avantages liés à ces produits. Il est précisé que le Vendeur ne propose pas l'intégralité des avantages du Programme de Fidélité Carrefour. Seules les offres figurant sur les Espaces Réservés sont valables. La souscription au Programme de Fidélité Carrefour est entièrement gratuite et les Conditions Générales de ce Programme peuvent être consultées sur le site [www.carrefour.fr](http://www.carrefour.fr).

### **3.5 Modalité de reprise d'un appareil électrique ou électronique en cas d'achat d'un produit similaire**

:

Le Client ne peut se débarrasser des déchets d'équipements électriques et électroniques avec les déchets municipaux non triés, du fait de la présence de substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques et de leurs effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. Le Client pourra néanmoins opter entre les différents systèmes de collecte existants tels que les collectes municipales, les déchetteries, les acteurs de l'économie sociale. Dans le cadre de cette démarche écologique, si le Client achète un produit ménager d'équipement électrique ou électronique, le Vendeur s'engage à reprendre ou à faire reprendre l'ancien équipement électrique ou électronique du Client, à titre gratuit et dans la limite de la quantité et du type d'équipement vendu. Néanmoins, le Client devra obligatoirement en informer le Vendeur lors de sa passation de commande. L'ancien équipement électrique ou électronique est ainsi cédé au Vendeur. Ce dernier le mettra ensuite à disposition d'un éco-organisme. Cet éco-organisme aura pour mission de procéder au traitement sélectif, à la valorisation et à la destruction des déchets d'équipements électriques et électroniques collectés, conformément à la réglementation.

## **4. COMMANDE**

### **4.1. Validation de la commande par le Client :**

Le Client passe sa commande conformément aux indications figurant sur l'Espace Réservé du Vendeur. Celle-ci fait l'objet d'un récapitulatif qui reprend tous les éléments. Le Client la valide ensuite par un "clic" sur la case « j'ai pris connaissance et j'accepte les CGV ». Toute commande non validée ne pourra être honorée. Ainsi, le simple fait d'ajouter un produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande. Le Vendeur recommande au Client de conserver une trace des données relatives à sa commande sur support papier ou sur un support informatique fiable.

### **4.2. Confirmation de la commande par le Vendeur :**

Le Vendeur confirme la prise en compte de la commande du Client par l'envoi d'un courrier électronique automatique reprenant notamment :

- les caractéristiques essentielles du produit commandé
- l'indication du prix TTC
- le cas échéant, les difficultés ou réserves relatives à la commande passée

Le Vendeur pourra demander au Client des justificatifs d'identité et de domicile. Dans ce cas, la commande ne sera confirmée qu'à compter de la réception et validation de ces pièces. Le délai de livraison de la commande peut être influencé par tout retard dans la transmission de ces informations. En cas de non-fourniture des pièces, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la commande et de rembourser le Client pour lequel un prélèvement aurait eu lieu. Passés ces délais de confirmation, la commande sera annulée. Le Vendeur se réserve la possibilité de ne pas confirmer la commande, notamment en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non paiement d'une livraison précédente ou de litige de paiement en cours d'administration, en cas de problème concernant la commande reçue, en cas de commande incomplète, de problème prévisible concernant la fourniture du produit, ou en présence d'une procédure de retrait ou de rappel engagée concernant un ou plusieurs des produits commandés. Le Vendeur en informera le Client par courrier électronique. Le défaut de confirmation par le Vendeur dans ces délais ne saurait s'analyser comme valant confirmation et acceptation de la commande.

### **4.3. Modification de la commande après paiement**

Lorsque votre commande a été validée et que vous avez oublié un ou plusieurs articles, vous devez repasser une nouvelle commande, la livraison de ce complément d'achat correspondant à une nouvelle commande est payante en fonction des prix des frais de port en vigueur à la date de validation de votre commande.

## **5. PAIEMENT**

A aucun moment, les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. Le Client reconnaît explicitement son obligation de paiement à l'occasion de la validation de la commande. Autrement dit, en cliquant sur le bouton « Accepter les CGV et payer », le Client reconnaît que la passation d'une commande entraîne le paiement de celle-ci.

### **5.1. Description des moyens de paiement acceptés par le Vendeur :**

#### **5.1.1 Carte bancaire :**

Le Vendeur accepte les Cartes Bancaires, Visa, MasterCard, le paiement par carte bleue électronique (ecard), American Express, carte PASS, cartes Maestro et Electron). La carte bancaire doit être émise en France par une banque domiciliée en France Métropolitaine (Corse et Monaco compris). Le Client renseigne les références de sa carte bancaire (N° de la carte, date d'expiration, cryptogramme) le jour de la validation de la commande, le paiement sera effectué suite au retrait de celle-ci.

En outre, pour toute première commande et/ou en cas de contrôles aléatoires, la validation de la commande par saisie d'un code 3D-SECURE fournie par la banque de détenteur de la carte bancaire et communiquée par SMS peut être demandée au Client afin de valider le paiement.

#### **5.1.2 Coupons de réduction et chèques de fidélité**

Le Vendeur n'assure pas le remboursement des coupons de réduction pouvant figurer sur les produits mais qui ne sont pas mis en avant sur l'Espace réservé du Vendeur.

Le Vendeur n'accepte pas les Chèques de Fidélité Carrefour.

### **5.2 Défaut de paiement :**

Le Client garantit au Vendeur que le moyen de paiement utilisé est en cours de validité et n'est pas issu d'une opération frauduleuse. Dans le cas d'une commande qui n'aurait pas été réglée totalement ou partiellement par le Client, le vendeur s'engage à en informer le Client par courrier électronique et à lui demander d'y remédier. A défaut de réponse ou de solution avant la date de livraison de la commande, le vendeur se réserve le droit notamment de refuser d'effectuer une livraison, de refuser d'honorer une commande, voire d'annuler toutes les commandes en cours ou de suspendre le compte du Client.

De plus, le Vendeur s'autorise à suspendre toute commande ou toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes financiers.

### **5.3 Sécurisation des moyens de paiement :**

Toutes les transactions bancaires s'effectuent sur l'Espace réservé du Vendeur d'une manière sécurisée. En effet, le Vendeur utilise le protocole SSL (Secure Sockets Layer) de son prestataire ATOS SIPS qui crypte l'information afin de protéger toutes les données liées aux informations personnelles et aux moyens de paiement.

Les informations communiquées lors de la passation de la commande (numéro de carte et date de validité) ne seront pas stockées sur les serveurs du Vendeur.

Pour accroître la sécurité, le Client devra communiquer ces informations à chaque nouvelle commande.

### **5.4 Facture :**

Le Client recevra sa facture par courrier électronique, et pourra également demander une édition papier de sa facture au Service Clients.

## **6. LIVRAISON**

### **6.1. Généralités :**

Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors du processus de commande. Le Client s'engage donc à réceptionner les produits à l'adresse indiquée sur le bon de commande. La livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique ou du contrôle du bien.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude des informations saisies avant la validation de la commande (Numéro de Bâtiment, étage, nom interphone, digicode). En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire (notamment nom, prénom, numéro et nom de rue, code postal, nom de ville, numéro de téléphone ou adresse électronique), le Vendeur ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer la commande.

La livraison des produits est assurée exclusivement dans certaines villes de France. Afin de savoir si le Client peut ou non recevoir une livraison à une adresse déterminée, il lui suffit de saisir son adresse postale de livraison souhaitée dans le menu prévu à

cet effet. Si la livraison n'est pas possible à l'adresse indiquée, un message informera le Client.

La livraison de la commande est effectuée par des prestataires de transport tiers mandaté par le Vendeur (ci-après dénommés le "Livreur").

La commande est livrée en une seule fois. Rappel : Le Vendeur se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un consommateur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande antérieure ou avec lequel un litige de paiement subsisterait.

Délais de livraison:

-Si le panier comporte moins de 20 produits, la livraison interviendra dans un délai maximum de .1 H30 (sous réserve de créneau disponible)

-Si le panier comporte entre 20 produits et 40 produits, la livraison interviendra dans un délai maximum de 2H (sous réserve de créneau disponible)

-Si le panier comporte plus de 40 produits, la livraison interviendra dans un délai maximum de 2 H30 (sous réserve de créneau disponible)"

## **6.2 Conditions de livraison :**

La livraison s'entend au pas de la porte de l'adresse indiquée par le Client et en présence de celui-ci ou de toute personne habilitée à réceptionner la marchandise. Les livreurs ne sont pas tenus d'entrer dans le domicile du Client. Le Vendeur se réserve le droit de ne pas donner suite à une commande venant d'un Client qui ne pourrait pas justifier de son adresse de livraison sur simple demande du Service Clients ou du Livreur.

Le Vendeur ne procédera pas à la livraison des commandes qui doivent être livrées à un étage situé au-delà du sixième étage dès lors que cet étage n'est pas accessible via un ascenseur.

Le Client accepte de faire la preuve de son identité, en cas de demande du livreur, par une pièce officielle en vigueur et en communiquant si nécessaire, le numéro de commande qui a été attribué par le système à sa commande et qui lui a été communiqué dans le courrier électronique de confirmation de la réception de la commande.

Si le Client est dans l'impossibilité de réceptionner lui-même la commande, il devra mandater, pour le représenter, un tiers muni d'un pouvoir et de la photocopie de la carte d'identité dudit Client.

Aucune demande de remise du colis ne pourra être honorée si les conditions indiquées ci-dessus ne sont pas respectées par le Client.

En cas de livraison sur le lieu de travail du Client, le Livreur, n'ayant pas accès aux locaux, le Client devra prendre toutes les précautions nécessaires afin que le Livreur puisse lui remettre la commande et que le Client puisse la réceptionner.

Le Vendeur ne peut être tenu responsable de la remise de la commande à un tiers présent à l'adresse de livraison déclarée par le Client lors de la validation de la commande.

La livraison de deux commandes ou plus au domicile d'un même client (personnes vivant sous le même toit) le même jour, sur le même créneau ou sur un créneau de livraison différent que celui choisit pour la première commande donnera lieu à la facturation d'autant de forfaits livraison à domicile, sauf accord express contraire du Service Clients du Vendeur.

Dès la livraison de la commande au Client à l'adresse indiquée et après la signature du bon de livraison par le Client, le Vendeur a rempli son obligation de livraison. Le Vendeur décline ainsi toute responsabilité en cas de perte ou de vol ultérieur.

A la suite de deux (2) présentations infructueuses pour absence du client, la commande sera annulée, et remboursée déduction faite des frais de deuxième présentation.

### **6.3 Frais de livraison :**

Des frais de livraison peuvent être exigés. Le montant des frais de livraison peut être variable en fonction du montant du panier, du lieu de livraison, de la fréquence d'achat du Client entre deux commandes et du jour et horaire choisi. Les frais de livraison sont calculés automatiquement et indiqués au moment du choix du jour et créneau de livraison.

Autrement dit, le Client peut connaître le montant des frais de livraison en cliquant sur l'icône « *Panier* » sur la ligne « frais de livraison et de préparation ».

### **6.4. Réception des produits :**

Le Client s'engage à être présent à l'adresse de livraison indiquée, le jour et pendant toute la durée du créneau horaire choisi. Le Client s'engage à signer le bon de livraison présenté par le Livreur sur lequel il doit porter toute réserve manuscrite précise et concise concernant les produits livrés. Le Client devra particulièrement compter le nombre de sacs et colis qui lui sont remis et plus généralement s'assurer de la conformité de sa commande.

En cas d'absence du Client lors de la livraison, le Service Client du Vendeur contactera le Client afin d'arrêter une nouvelle date de livraison. Des nouveaux frais de livraisons seront alors à la charge du Client. Le Vendeur recommande donc au Client de prévenir le Service Client du vendeur en cas d'empêchement, et ce au moins 24 heures avant.

Dans le cas où des produits sont constatés endommagés ou manquants, le Client doit annoter toute réserve sur le bon de livraison et contacter le Service Client, dans les 48 heures au plus tard de la livraison, pour suivi du litige.

Le Vendeur recommande au Client de ne pas accepter ou retirer les sacs s'ils ont été éventrés, ouverts, et re-scotchés et d'annoter ce refus sur le bon de livraison.

En cas de non-conformité de la commande constatée après livraison et non mentionnée sur le bon de livraison ou récépissé de transport, le Client doit en informer le transporteur dans un délai maximum de 72 heures à compter de la livraison par courrier recommandé avec avis de réception. Il devra également informer le Vendeur par tout moyen et impérativement conserver le(s) produit(s) dans leur emballage d'origine et dans l'état dans lesquels il(s) a/ont été livré(s). A défaut d'une telle formalité le Client sera réputé avoir reçu une commande conforme tant en termes de nombre (présence des produits commandés), qu'au regard de l'état apparent des produits, sans préjudice du droit du Client de se prévaloir des garanties légales afférentes au(x) produit(s) livré(s). Il est rappelé au Client qu'en cas d'absence de réserve sur le bon de livraison ou récépissé de transport et cela même si des réserves ont ensuite été portées à la connaissance du transporteur par courrier recommandé avec avis de réception dans le délai légal de 72 heures, il lui appartiendra d'apporter tout élément de preuve de nature à démontrer la responsabilité du transporteur.

Le bon de livraison peut être un document papier ou un support électronique conservé par le Vendeur comme preuve de livraison. En signant le bon de livraison, le Client reconnaît avoir réceptionné le nombre exact de produits figurant sur ce dernier. La liste des articles réellement livrés figurent sur la facture envoyée par le Vendeur.

### **6.5. Gestion des litiges et retour produits**

En cas de litige, les emballages d'origine devront être conservés jusqu'à résolution de ce dernier. Le Vendeur conseille au Client d'en informer le Service Client dans un délai maximum de 24 heures à compter de la livraison.

En cas d'incident lors de la livraison, le Client doit contacter le Service Clients du Vendeur en présence du livreur afin d'indiquer les dégâts survenus lors de la livraison. Le Client devra ensuite, dans un délai de 24 heures, confirmer l'incident par courrier électronique à l'adresse [livraisonexpress@serviceclientscarrefour.com](mailto:livraisonexpress@serviceclientscarrefour.com); une personne du Service Clients du Vendeur prendra alors contact avec le Client afin d'établir les éventuelles modalités de réparation des dégâts.

Le Vendeur est susceptible de faire passer un expert au domicile du Client pour valider ou non la conformité de la livraison.

Le Vendeur s'engage à apporter une réponse à toutes demandes ou réclamations dans un délai maximum de 10 jours à partir de la date de réception de celles-ci.

Il est précisé que le litige éventuel pourra être géré directement par le Livreur qui prendra dans ce cas directement contact avec le Client.

## **6.6. Délai de livraison**

La date de livraison est choisie par le Client en fonction des créneaux de livraison disponibles sur le Site. La date vaut, sauf preuve contraire, accord entre les Parties.

Le Vendeur mettra alors en oeuvre ses meilleurs efforts afin de respecter les délais de livraison des produits commandés. Dans l'hypothèse où ces délais ne pourraient pas être tenus, le Client en sera automatiquement informé par tous moyens tels que notamment courrier électronique, SMS ou téléphone. En cas de retard de livraison, le Vendeur suggère au Client de lui signaler ce retard en contactant le Service Clients afin de convenir ensemble de la meilleure solution.

## **7. RESERVE DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES**

Il est convenu que les produits qui seront livrés et facturés au Client resteront la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des produits par le Vendeur. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, à compter de la livraison, au transfert au profit du Client des risques de perte ou de détérioration des produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

## **8. DROIT DE RETRACTATION**

### **8.1 Le droit de rétractation :**

L'article L. 221-18 du code de la consommation énonce que le consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation du contrat conclu à distance sans avoir à motiver sa décision.

Le Client doit notifier au Vendeur (*à l'adresse indiquée à l'article 10*) sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai susvisé, le formulaire de rétractation type, communiqué lors du courriel de confirmation de la commande, ou une déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le droit de rétractation peut être exercé à compter de la conclusion du contrat et le délai d'exercice de ce droit expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers désigné par le Client, prend physiquement possession du ou des produit(s).

### **8.2. Les exclusions au droit de rétractation:**

Tout droit de rétractation est exclu

- pour les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (*produits frais, produits sortis de la chaîne du froid...*) ;
- pour les produits d'hygiène descellés par le Client et qui ne peuvent être repris pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (*épilateurs, sous-vêtements, rasoirs, brosse à dents, etc*) ;

### **8.3. Conditions de retour des Produits :**

Le Client devra restituer le ou les produits faisant l'objet de la rétractation au Vendeur, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours suivant la date de communication de sa décision de se rétracter.

Le retour du ou des produits s'effectue dans leur(s) emballage(s) d'origine et en bon état, accompagné(s) de tous les accessoires éventuels et de la documentation.

Le Client devra se présenter dans le magasin du Vendeur qui a préparé sa commande avec le ou les produit(s) concerné(s) et la facture d'achat qu'il aura préalablement imprimé. Il pourra également être demandé de présenter la carte bancaire ayant servi au paiement.

Le ou les produits doit/doivent être en parfait état de revente. Autrement dit, tout produit incomplet ou endommagé par le Client suite à des manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement ne sera pas remboursé. Le Vendeur recommande enfin au Client d'indiquer le numéro de facture à laquelle les produits se rapportent et le numéro de retour sur le colis.

Le Client supporte l'intégralité des coûts de renvoi en cas d'exercice de son droit de rétractation.

Le Client doit notifier au Vendeur (*à l'adresse indiquée à l'article 10*) sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai susvisé, le formulaire de rétractation figurant en annexe.

### **8.4. Le remboursement :**



En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, le Vendeur est tenu de rembourser la totalité des sommes versées par le Client au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date de récupération des produits ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces produits.

La date retenue est celle du premier de ces faits.

Le Vendeur procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Client consent expressément d'un moyen différent proposé par le Vendeur.

Le Vendeur n'est en revanche pas tenu de rembourser, et donc ne remboursera pas, les frais supplémentaires si le Client a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le Vendeur.

Il est précisé qu'un produit ayant bénéficié d'un avantage promotionnel sera remboursé au prix réellement payé par le Client ou qui aurait dû être payé s'il ne répond plus aux conditions pour en bénéficier.

Il est rappelé que le Client supporte l'intégralité des coûts de renvoi en cas d'exercice de son droit de rétractation.

## **9. GARANTIES**

### **9.1. Garanties légales dues par le Vendeur**

Le Vendeur s'engage à remettre au Client un bien ou un service conforme à sa demande.

Le Client peut, en tout état de cause, pour les biens corporels, se prévaloir, auprès du Vendeur, (à l'adresse mentionnée à l'article 10), de la garantie légale de conformité prévue par le Code de la

Consommation notamment des articles :

- 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* ».

Le Vendeur reste également tenu des vices rédhibitoires de la chose dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil.

- 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* ».

Enfin, il est rappelé que l'article L.217-16 du Code de la Consommation dispose que « *lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.*

*Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention* ».

*Lorsque le Client agit en garantie légale de conformité, ce dernier :*

*-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.*

*211-9 du code de la consommation ;*

*-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.*

*La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.*

*Le Client peut décider de mettre en oeuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article*

*1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il pourra choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.*

## **9.2 Disponibilité des pièces détachées indispensables à l'utilisation du produit**

Sauf mention contraire indiquée sur les produits, la période pendant laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation des biens sont disponibles sur le marché est de 3 mois à compter de la date d'achat du produit ou est identique à la durée de la garantie commerciale accordée, le cas échéant, par le fabricant.

## **10. RELATION CLIENT**

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clients du Vendeur est à la disposition du Client :

- par téléphone au 0 989 980 878 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi, de 8H à 20H30 et le samedi de 9H à 19H.
- Par courrier électronique : livraisonexpress@serviceclients-carrefour.com
- Par courrier à l'adresse suivante: Carrefour Service clients, 35 RUE P ET DOMINIQUE PONCHARDIER - CS 60337 - 42015 SAINT ETIENNE CEDEX 2

## **11. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

### **QUI TRAITE VOS DONNEES ?**

La société C.S.F SAS au capital de 100 347 710 € dont le siège social est situé ZI Route de Paris - 14120 MONDEVILLE - RCS Caen 440 283 752 TVA numéro FR 37 440 283 752, traite les données collectées vous concernant, et est responsable des traitements des données à caractère personnel pour toute collecte de données vous concernant en relation avec les services proposés par Livraison express. Vos données sont également utilisées pour les besoins de votre commande par chaque Vendeur.

### **POUR QUELLES FINALITES COLLECTONS NOUS ET TRAITONS NOUS VOS DONNEES ?**

Livraison express collecte et traite les données vous concernant pour les finalités listées ci-après et détaillées ci-dessous :

**En premier lieu, elles sont utilisées pour les besoins de la gestion de la relation clients et pour nous permettre de mieux interagir avec nos clients, d'optimiser l'expérience utilisateur ou encore de répondre aux demandes et éventuelles réclamations de nos clients.**

Ces traitements incluent notamment :

- La possibilité de créer un compte,
- la gestion de vos consentements et autorisations concernant l'utilisation de vos données personnelles en particulier pour l'envoi des newsletters et des sollicitations commerciales par voie électronique,
- Vous permettre de bénéficier des services de Livraison express, commander des produits et services, suivre vos commandes et leur facturation, vous inscrire aux newsletters, etc..
- Reconnaître votre qualité de client fidélité, dès lors que vous aurez souhaité l'indiquer à Livraison express, et si cette information vous est demandée. Etant ici rappelé l'utilisation de vos données

personnelles par le programme de fidélité font l'objet de conditions d'utilisation spécifiques au programme de fidélité.

- le recueil de vos commentaires et avis ;
- la gestion des communications et le suivi de nos échanges notamment dans le cadre d'éventuels litiges (notamment via le service client accessible par exemple par téléphone, par messagerie instantanée de type tchat. ces échanges peuvent être enregistrées à des fins d'amélioration du service),
- la gestion de vos demandes liées à l'exercice des droits notamment d'accès, de rectification, et d'opposition, dont vous bénéficiez en application de la réglementation sur les données personnelles ;
- la gestion du risque d'usage frauduleux de vos données ou des services auxquels vous avez accès via Livraison express; en fonction des résultats des contrôles effectués, Livraison express pourra prendre toutes mesures qu'il estime utiles pour la sécurisation de vos données et de nos systèmes d'informations utilisés pour les besoins de l'utilisation de Livraison express, ainsi que pour la défense de ses intérêts. Le cas échéant, ces mesures pourront conduire à suspendre votre accès à Livraison express et à votre compte en ligne
- la gestion des rappels produits initiés par les fournisseurs ou l'envoi de différentes informations ou documents s'y rapportant ;
- d'établir des analyses ou des statistiques pour répondre à des enquêtes ou demandes menées par des organismes d'intérêts publics, ou des administrations, ou autorités administratives ou judiciaires (exemple en cas de risque alimentaire),
- de tracer et administrer les preuves que Livraison express doit rapporter en application de ses obligations légales ou réglementaires ou pour des besoins liés à la gestion du contentieux (*ex : les preuves nécessaires concernant l'exercice de vos droits, preuves relatives à vos commandes*)
- la gestion des éventuels contentieux, notamment lié au recouvrement des sommes que vous pourriez nous devoir, et la gestion des incidents de paiement,
- de respecter nos obligations légales ou réglementaires applicables à l'activité de Livraison express (*ex: pour répondre à des demandes de l'administration fiscale*).

**Vos données pourront également être utilisées pour réaliser des opérations relatives à la prospection commerciale, ou des études destinées à améliorer la connaissance client et les services que peut proposer Livraison express à ses clients.** Vos données sont ainsi susceptibles d'être utilisées, dans le respect des autorisations requises éventuellement que vous nous aurez consenties :

- pour vous envoyer des messages de promotion ou des publicités personnalisés ou non, par voie postale ou électronique y compris par notifications mobiles, selon votre profil,
- pour analyser votre utilisation des services (notamment votre navigation en ligne et vos réactions aux emails), afin que nous puissions mieux vous connaître, apprécier l'intérêt que représente les Services proposés ainsi que les messages que nous vous adressons et vous proposer des offres, contenus et des services adaptés à votre profil ; ces analyses seront effectuées dans le respect des autorisations que vous nous aurez éventuellement consenties, notamment en cas d'utilisation de cookies ou autres traceurs.

Pour les opérations de prospection commerciale liée au profilage et qui reposent sur le consentement de la personne concernée par le traitement, celle-ci peut retirer à tout moment son consentement étant entendu que cela ne remettra pas en cause la licéité du traitement mis en œuvre avant cette révocation.

Pour les opérations de prospection commerciale liée au profilage et qui reposent sur le consentement de la personne concernée par le traitement, celle-ci peut retirer à tout moment son consentement étant entendu que cela ne remettra pas en cause la licéité du traitement mis en œuvre avant cette révocation.

**Vos données sont susceptibles d'être utilisées pour la réalisation d'opérations techniques liées aux traitements de vos données personnelles, pour les besoins des finalités énoncées aux présentes.**

Cela inclut :

- les opérations techniques liées au redressement d'adresses ;

- l'attribution d'un identifiant numérique lié à vos données, afin que nous puissions interagir avec vous via différents supports de communication numérique (*sites internet et applications mobiles, réseaux sociaux*) y compris pour vous adresser des publicités ciblées,
- les opérations techniques, organisationnelles ou de cybersécurité liées à la détection d'anomalie et à la sécurisation de vos données ainsi que de nos systèmes d'information à partir desquels vos données sont traitées.

**Vos données peuvent également faire l'objet d'échanges entre les différentes entités du groupe Carrefour pour les finalités ci-après définies.**

Les données collectées dans le cadre de Livraison express et des services accessibles via Livraison express pourront faire l'objet d'un traitement mutualisé, avec d'autres données vous concernant collectées via les services proposés par les autres entités du groupe Carrefour ou le cas échéant leurs partenaires. Ces données incluent :

- vos données d'identification, vos données de contacts y compris électroniques ;
- vos données d'achats, les avis que vous émettez ;
- vos profils clients, vos centres d'intérêts ;
- les données de navigation sur les sites et applications mobiles du groupe Carrefour ou des sites et applications édités par des entités tierces au groupe Carrefour (*ex : sites visités, pages vues, bannières publicitaires adressées et/ou cliquées*), ceci grâce à la technologie des cookies ou autres traceurs déposés par Carrefour ou par des tiers, et ce dans le respect des autorisations que vous aurez éventuellement consenties ;

**Le recours à la mutualisation et à la combinaison de vos données poursuit des finalités bien définies, à savoir :**

- vous faciliter l'accès aux services que vous avez souscrits auprès des différentes entités du groupe Carrefour, par exemple vous éviter d'avoir à saisir, lors de chaque nouvelle création de compte sur un site Carrefour, vos noms, prénoms, adresse e-mail ou autres données communes, ou pour vous permettre de naviguer d'un site Carrefour à un autre sans avoir besoin de re saisir vos loggins et mot de passe. Ces services pourront faire l'objet de conditions spécifiques soumises à votre acceptation, au fur et à mesure qu'ils vous seront proposés ;
- permettre au service client du groupe Carrefour de disposer d'un historique de vos échanges avec les différentes entités françaises du groupe Carrefour, pour pouvoir mieux vous répondre ;
- nous permettre de mieux vous connaître dans votre relation avec l'écosystème des services et les différentes entités du groupe Carrefour, à travers la réalisation d'études et d'analyses visant à mieux comprendre vos attentes en termes de services, de produits, comprendre les évolutions et tendances de consommation et nous permettre d'adapter l'offre de nos produits et services dans nos magasins et accessibles via les sites internet et applications mobiles de Carrefour ;
- nous permettre de mieux vous connaître dans votre relation avec les différentes entités du groupe Carrefour, analyser et construire votre profil, afin de vous adresser des contenus, des offres et publicités personnalisées.

**POURQUOI LES TRAITEMENTS DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ONT-ILS LIEU ?**

Vos données pourront faire l'objet d'un traitement pour l'une ou plusieurs des raisons suivantes :

- parce que cela est nécessaire pour fournir les services de Livraison express.
- dans le cadre de l'accord que vous aurez éventuellement formulé, par exemple pour nous permettre de communiquer auprès de vous sur nos offres et produits ou celles d'annonceurs tiers ;
- dans le respect des intérêts, libertés et droits fondamentaux des personnes inscrites aux services de Livraison express parce que cela est nécessaire pour nous permettre à nous ou à nos partenaires de poursuivre nos intérêts légitimes tels que fidéliser notre clientèle, gérer de manière optimale notre relation avec nos clients, mieux les connaître et promouvoir auprès d'eux nos produits et services ou encore lutter contre la fraude et assurer notre défense en cas de contentieux.

## **QUELLES DONNEES COLLECTONS- NOUS ?**

Les données traitées dans le cadre Livraison express sont issues :

- de votre inscription : données figurant sur le formulaire de souscription telles que vos nom, prénom, date de naissance, coordonnées, et numéro(s) de carte(s) de fidélité Carrefour (si cette dernière information vous est demandée);
- de l'utilisation des services de Livraison express tels que vos achats, qu'ils soient effectués directement auprès de Livraison express : données permettant de vous identifier et de vous authentifier (logs de connexion, adresse IP), celles relatives aux achats, aux lieux et moments de commande et d'achat, à votre parcours de navigation sur le site, aux dates et horaires de consultation du site, données de localisation ;
- de l'utilisation de votre carte Carrefour ou de ses identifiants pour accéder à ou utiliser des services en ligne proposés par Livraison express, telles que données d'identification, coordonnées, données de localisation, informations relatives à la navigation ou aux publicités qui vous sont adressées ;
- des sites et applications mobiles édités par des entités tierces au groupe Carrefour: informations relatives à la navigation ou aux publicités qui vous sont adressées ;
- des réseaux sociaux de type Facebook, LinkedIn, Twitter ; En effet des échanges de données peuvent intervenir entre Carrefour et les réseaux sociaux, lorsque par exemple vous êtes connectés au réseau social Facebook sur votre ordinateur et vous consultez une page du site de Carrefour. De même si vous cliquez sur le bouton twitter d'une page du site Carrefour, twitter collectera cette information. Si vous ne souhaitez pas de tels échanges, nous vous recommandons de vous déconnecter des réseaux sociaux avant de consulter le site ou l'application Carrefour.
- Des données vous concernant peuvent éventuellement nous être transmises par des tiers, telles que votre adresse postale ou électronique, des données relatives à votre profil, qui intégreront nos bases de données. Ces tiers ont collectés loyalement vos données et obtenu tout consentement requis avant toute transmission à Livraison express.
- Nous pouvons éventuellement disposer de données issues de l'open Data.

A l'exception des données issues de l'open data, les autres données ne sont pas accessibles au public.

Les données peuvent être directement collectées auprès de vous-même ou via l'utilisation des services Livraison express ou encore être issues des autres entités du groupe Carrefour ou éventuellement de nos partenaires ou de tiers.

Les données collectées sont indispensables pour permettre à Livraison express, à leurs prestataires et/ou partenaires de fournir les services Livraison express, pour nous permettre de mieux vous connaître et interagir avec vous, proposer une relation facilitée avec l'écosystème du groupe Carrefour, ou pour vous adresser, nous ou nos partenaires, des contenus adaptés à votre profil et à vos centres d'intérêt.

## **QUI SERA SUSCEPTIBLE D'ACCEDER A VOS DONNEES ?**

Pour atteindre les finalités décrites ci-dessus et dans les limites nécessaires à la poursuite de ces finalités, vos données pourront être transmises à tout ou partie des destinataires suivants :

- personnes habilitées des services concernés au sein des sociétés du Groupe Carrefour (*ex: services en charge du marketing, des études et analyses, des panels de consommateurs, du service clients, du contentieux, des affaires comptables et fiscales ou de l'informatique et de la sécurité des systèmes d'informations*) ;
- Les magasins qui participent à la fourniture des services,
- les besoins de l'exécution des services,
- la régie publicitaire Carrefour et l'agence média Carrefour (Digital Média Shopper) ;
- l'entité juridique du groupe Carrefour qui gère de manière centralisée la base client;

- le programme de fidélité,
- aux prestataires de paiement et prestataires de recouvrement des sommes que vous pourriez éventuellement devoir,
- les prestataires et sous-traitants des sociétés du groupe Carrefour (ex: prestataires informatiques, prestataires intervenant dans le secteur de la publicité) ;
- les annonceurs ou marques partenaires, mais dans ce cas ces derniers n'ont pas accès ni directement ni indirectement aux données vous concernant et seuls des données liées à votre profil sans qu'il soit possible de vous identifier directement ou indirectement, peuvent être utilisées pour ces annonceurs
- les sociétés qui gèrent les centres commerciaux dans lesquels sont présents des magasins Carrefour ;
- les autorités administratives ou judiciaires le cas échéant dans le cadre du respect de nos obligations légales ou pour nous permettre d'assurer la défense de nos droits et intérêts.

### **LIMITATION DE LA DUREE DE CONSERVATION DE VOS DONNEES**

Les données collectées vous concernant seront conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités ci – dessus, augmentée du délai de la prescription légale.

Ainsi, à titre principal, vos données de compte (inscription) seront conservées pendant toute la durée de votre adhésion. Elles pourront ensuite être conservées et traitées pendant 3 ans suivant le dernier contact de votre part, pour nous permettre de vous adresser des sollicitations commerciales.

Les données qui vous concernent sont susceptibles d'être conservées plus longtemps au titre d'obligations légales spécifiques ou au regard des délais de prescription légale applicables. A titre d'exemple, les données peuvent être conservées pendant :

- 6 ans pour les documents fiscaux ;
- 10 ans pour les pièces comptables ;
- toute la durée des contentieux et jusqu'à épuisement des voies de recours.

Enfin, en cas d'exercice de leurs droits par les personnes concernées, les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées pendant les délais de prescription légale applicables, soit pendant une période maximale de 3 ans.

### **COMMENT VOS DONNEES SONT ELLES SECURISEES ?**

Les sociétés du Groupe Carrefour prennent en compte, la nature des données personnelles et les risques que présentent les traitements, pour mettre en place les mesures techniques, physiques et organisationnelles appropriées pour préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Les sociétés du Groupe Carrefour choisissent des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en terme de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements. Les sous-traitants et les prestataires s'engagent à respecter des niveaux de confidentialité au moins identiques à ceux des sociétés du Groupe Carrefour.

### **VOS DONNEES SONT ELLES TRAITEES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE ?**

Les différentes catégories de données collectées et traitées dans le cadre des services peuvent être transmises à des sociétés prestataires situées dans des pays hors Union Européenne tels que le Maroc, voire dans le cadre de prestations informatiques ou de l'exploitation de données en lien avec les réseaux sociaux.

Pour sécuriser les transferts hors de l'Union européenne, nos sous traitant signent avec Carrefour par exemple soit des clauses types définies par la Commission européenne afin d'encadrer les flux, soit son soumis à des règles internes contraignantes par les autorités qui contrôlent la protection des données personnelles, ou sont situés dans un pays disposant d'une législation offrant une protection adéquate.

## **QUELS SONT VOS DROITS ?**

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit à l'information ainsi que d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (sauf si elles sont nécessaires à l'exécution de notre contrat, ou qu'elles nous sont nécessaires pour respecter nos obligations légales ou constater ou exercer nos droits) lié aux données qui vous concernent, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès. Il est ici précisé qu'au titre du droit d'accès, Carrefour pourra demander le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire des données à celle qui vous sera communiquée.

Vous disposez également d'un droit d'obtenir la limitation d'un traitement et d'un droit à la portabilité des données que vous avez pu fournir, qui trouveront à s'appliquer dans certains cas. Par ailleurs, vous pouvez demander à exercer votre droit d'opposition pour motif pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de données personnelles vous concernant lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime du responsable de traitement y compris le profilage. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, Carrefour cessera le traitement sauf lorsqu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et droits et les libertés de la personne concernée ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice. Vous pouvez également vous opposer pour tout traitement lié à la prospection (y compris le profilage lié à une telle prospection), ou retirer votre consentement à tout moment, pour les cas où celui-ci vous aurait été demandé (le retrait de votre consentement sera sans incidence sur la licéité du traitement réalisé avant le retrait du consentement)

Carrefour souhaite vous informer que le non renseignement ou la modification de vos données sont susceptibles d'avoir des conséquences dans le traitement de certaines demandes dans le cadre de l'exécution des services et que vos demandes au titre de l'exercice des droits sera conservées à des fins de suivi

Pour exercer vos droits, il vous suffit d'écrire à Carrefour Service clients/ Droits sur les Données personnelles, 35 rue pierre et Dominique Ponchardier Espace Fauriel CS 60337 42015 Saint Etienne Cedex 2, ou de le contacter par email : [droitsdespersonnes@serviceclients-carrefour.com](mailto:droitsdespersonnes@serviceclients-carrefour.com) en nous indiquant vos nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence client. Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais

Nous vous informons par ailleurs de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », gérée par Opposetel, sur laquelle vous pouvez vous inscrire gratuitement ici : <https://conso.bloctel.fr/>.

Dans l'hypothèse où nous ne parviendrions pas à répondre à vos demandes d'une manière qui vous satisfasse, vous pouvez également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France la CNIL 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. Tél : 01 53 73 22 22).

**Délégué à la Protection des Données Personnelles** : Au sein du groupe Carrefour, les responsables du traitement ont désigné un Délégué à la Protection des Données que vous pouvez contacter pour toutes questions relatives au traitement de vos données personnelles : Carrefour - Délégué à la Protection des données personnelles – 93 avenue de Paris – CS 15015 – 91 342 Massy Cedex.

## **12 COOKIES**

### **12.1 : L'utilisation par le Client des Cookies lors de sa visite sur le Site**

Pour permettre aux utilisateurs du Site de bénéficier des services proposés par celui-ci [tels que – et si celui le propose : achats de produits, consultation, inscriptions aux services proposés etc.. ], de l'optimisation de son utilisation et de sa personnalisation (notamment personnalisation des offres et des publicités) en fonction de l'utilisateur, le Site utilise des Cookies.

Tant que le Client ne décide pas de désactiver les cookies, il accepte que le Site puisse les utiliser. Il peut à tout moment désactiver ces cookies, et ce gratuitement, à partir des possibilités de désactivation qui lui sont offertes et rappelées ci-après, sachant que cela peut réduire ou empêcher l'accessibilité à tout ou partie des Services proposés Services proposés par le Site.

### **12.2 : Cookies : définition et utilité**

Lors de la consultation du Site par le Client, des informations relatives à la navigation de son terminal (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) sur le Site peuvent être enregistrées dans des fichiers texte appelés "Cookies", installés sur son navigateur. Les Cookies vont être utilisés pour reconnaître le navigateur du Client pendant la durée de validité du Cookie concerné.

Seul l'émetteur du Cookie concerné est susceptible de lire ou de modifier les informations qui y sont contenues.

Certains Cookies sont indispensables à l'utilisation du Site, d'autres permettent d'optimiser l'utilisation du Site et de personnaliser les contenus affichés. Ainsi les Cookies permettent :

- De mesurer et d'analyser la fréquentation et d'utilisation du Site, de ses rubriques et Services proposés, permettant au Vendeur de réaliser des études et d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie du Site et de ses Services,
- De mémoriser les préférences d'affichage du navigateur du Client (langue utilisée, paramètres d'affichage, système d'exploitation utilisé, etc ) et d'adapter la présentation du Site lors de ses visites, selon les matériels et logiciels de visualisation ou de lecture que comporte le terminal du Client et qui sont utilisés pour la navigation sur le Site.
- De mémoriser les informations relatives, par exemple, à un formulaire que le Client a rempli ou à un service (inscription, accès à son compte) ou une information que le Client a choisi (services souscrits, contenu de son panier).
- De permettre au Client d'accéder à des espaces réservés et personnels du Site ou de ses Services, tels que son compte personnel, grâce à des identifiants ou des données personnelles le concernant antérieurement communiquées, lui permettant le cas échéant d'accéder à des contenus personnalisés,
- De mettre en oeuvre des mesures de sécurité,
- De limiter le nombre de publicités affichées,
- D'adapter les contenus publicitaires insérés sur le Site aux centres d'intérêts du Client et, éventuellement, avec un rattachement à une localité (ex liste des magasins les plus proches),
- D'adapter et d'adresser au Client des publicités personnalisées qui lui sont spécifiquement destinées par voie de prospection électronique ou par affichage sur son terminal au sein d'espaces publicitaires contenant des Cookies émis par le Vendeur. Ceci grâce aux données à caractère personnelles que le Client communique notamment lors de son inscription ou de l'accès à l'un des services et de son utilisation, auxquelles le Vendeur associe les Cookies qu'il émet.
- Lorsque le Client accède à un site tiers contenant des espaces publicitaires diffusant une des annonces publicitaires du Vendeur, cette annonce peut être adressée au Client via la reconnaissance d'un des Cookies précédemment déposés par le Vendeur sur le navigateur du Client Ces cookies peuvent être posés par des prestataires techniques du Vendeur et utilisés.

### **12.3 Les cookies déposés par un tiers sur des espaces du Site**

Le Site est susceptible de contenir des Cookies émis par des tiers (agence de communication, société de mesure d'audience, prestataire de publicité ciblée, etc.) permettant à ces derniers, pendant la durée de validité de leurs Cookies :

- de recueillir des informations de navigation relatives aux navigateurs consultant le Site,
- de déterminer les contenus publicitaires susceptibles de correspondre aux centres d'intérêts du Client pour lui adresser des publicités ciblées, au regard de son historique de navigation collecté par le tiers.



A tout moment le Client pourra empêcher la collecte d'information le concernant via ces Cookies tiers, en cliquant sur les liens correspondant ((voir la chapitre sur la gestion et l'utilisation des cookies par le Client).

L'émission et l'utilisation de Cookies par ces entreprises sont soumises à leurs propres conditions d'utilisation.

#### **12.4 Les cookies intégrés à des applications tierces sur le Site**

Le Vendeur est susceptible d'inclure sur le Site des applications informatiques émanant de tiers, qui permettent au Client de partager des contenus du Site avec d'autres personnes ou de faire connaître à ces autres personnes les consultations ou opinions du Client concernant un contenu du Site. Tel est notamment le cas des boutons "Partager", "J'aime", issus de réseaux sociaux tels que Facebook "Twitter" « viadéo », etc.

Le réseau social est susceptible d'identifier le Client grâce à ce bouton, même s'il ne l'a pas utilisé lors de sa consultation du Site. Ce type de bouton applicatif peut permettre au réseau social concerné de suivre la navigation du Client sur le Site, du seul fait que son compte au réseau social était activé sur son navigateur (session ouverte) durant la navigation en question.

Le Vendeur ne dispose d'aucun contrôle sur le processus employé par les réseaux sociaux pour collecter des informations relatives à la navigation du Client sur le Site et associées aux données personnelles dont ils disposent.

Le Vendeur recommande de consulter les conditions d'utilisation de ses données sur ces réseaux sociaux pour connaissance les finalités d'utilisation, notamment publicitaires, les informations de navigation qu'ils peuvent recueillir grâce à ces boutons applicatifs. Il convient pour le Client de s'assurer que les conditions d'utilisation de ces réseaux sociaux peuvent lui permettre d'encadrer et de restreindre l'utilisation de ses données par ces réseaux sociaux, notamment en paramétrant ses comptes d'utilisation auprès de ces derniers.

#### **12.5 Partage de l'utilisation du terminal du Client avec d'autres personnes**

Si le terminal du Client est utilisé par plusieurs personnes et lorsqu'un même terminal dispose de plusieurs logiciels de navigation, le Vendeur ne peut pas s'assurer de manière certaine que les services et publicités destinés au terminal correspondent bien à l'utilisation propre par le Client de ce terminal et non à celle d'un autre utilisateur de ce terminal.

Le partage avec d'autres personnes de l'utilisation du terminal du Client et la configuration des paramètres de son navigateur à l'égard des Cookies, relèvent de son libre choix et de sa responsabilité.

#### **12.6 La gestion et l'utilisation des Cookies par le Client**

Le Client peut gérer et modifier à tout moment l'utilisation des Cookies suivant les possibilités rappelées ci-après.

Les paramétrages que le Client effectuera sont susceptibles de modifier sa navigation sur internet et ses conditions d'accès et d'utilisation de certains services du Site qui nécessitent l'utilisation de cookies.

Ainsi le Client peut gérer ses Cookies :

- à partir de son logiciel de navigation, ou
- de plateformes interprofessionnelles, ou
- lorsque cela lui est proposé à partir d'un lien présent dans la liste ci-dessous.

Attention : la prise en compte de la désinscription du Client repose sur un cookie. Par conséquent, s'il désactive tous les cookies de son terminal ou s'il change de terminal, le Vendeur ne saura plus que le Client a choisi cette option.

1) Gestion des cookies du Client à partir de son logiciel de navigation :

Le Client peut configurer son logiciel de navigation de manière à ce que des Cookies soient enregistrés dans son terminal ou qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur.

Pour connaître les modalités applicables à la gestion des cookies stockés dans son navigateur, le Vendeur invite le Client à consulter le menu d'aide de son navigateur ainsi que la rubrique « Vos traces » du site de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique & des Libertés) (<http://www.cnil.fr/voslibertes/vos-traces/les-cookies/>).

2) Gestion en ligne des cookies du Client à partir de plateformes interprofessionnelles :

Le Client peut également se connecter sur des plateformes, regroupant des professionnels de la publicité digitale qui permettent de connaître les entreprises inscrites à ces plate-formes et qui leur offrent la

possibilité de refuser ou d'accepter les Cookies qu'elles utilisent pour adapter, selon qu'elles collectent, les publicités susceptibles d'être affichées sur son navigateur.

Cette plate-forme européenne est une interface centralisée qui permet au Client d'exprimer son refus ou son acceptation des Cookies de tel ou tel professionnel.

Cette procédure n'empêchera pas l'affichage de publicités sur les sites Internet que le Client visite. Elle ne bloquera que les technologies qui permettent d'adapter des publicités à ses centres d'intérêts.

3) Gestion de vos cookies à partir de la liste ci-après : Nous pouvons également vous proposer (dès que cette option sera active) de cliquer sur les liens afin de désactiver la collecte d'information vous concernant lors de votre navigation sur notre Site, par les détenteurs des cookies correspondant. Par ce lien vous êtes directement dirigé sur le site de l'entreprise concernée qui est seule responsable de la prise en compte de votre demande.

### **12.7 Lettre d'information**

Si le Client n'en a pas autrement décidé lors de son inscription, le Client recevra par voie électronique, des offres promotionnelles ou plus généralement des informations concernant les produits et les services du magasin ou de l'enseigne au travers de la lettre d'information du Vendeur ou du Site. Le Client a la possibilité de se désabonner en cliquant sur le lien prévu à cet effet présent dans la lettre d'information.

Le Vendeur peut éventuellement proposer au Client de s'inscrire à sa ou ses Newsletter ou à différentes newsletter d'autres sociétés ou sites du Groupe Carrefour, dans ce dernier cas les coordonnées électroniques du Client leur sera ainsi transmise.

## **13. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

1. Les textes et les éléments graphiques, leur assemblage dans le Site, et le Site lui-même sont la propriété exclusive du Vendeur et sont protégés au titre de la législation applicable en matière de droit d'auteur. Les logos, signes distinctifs du Groupe Carrefour sont protégés au titre du droit des marques.

Toute détérioration des éléments présents sur le Site ou du Site, ainsi que, en l'absence d'autorisation expresse, toute reproduction, téléchargement, copie, modification, utilisation commerciale, totale ou partielle, des différents éléments du Site sont interdits et expose son ou ses auteurs à des poursuites.

Les Conditions Générales de Vente n'autorisent en aucun cas la reproduction, la modification ou l'utilisation commerciale des différents éléments du Site.

2. En accédant à ce Site, le Vendeur vous accorde une licence d'utilisation aux conditions suivantes :

- un droit d'usage privé, personnel et non transmissible sur le contenu du Site ou l'un des éléments qui le composent,

- un droit de reproduction pour stockage aux fins de reproduction sur un écran monoposte, en un exemplaire, pour copie de sauvegarde ou tirage papier,

- toute utilisation de documents, issus du Site doit mentionner sa source.

Toute autre utilisation est interdite, notamment les utilisations à des fins commerciales, une utilisation en réseau, l'extraction répétée et systématique d'éléments du site réalisés en contravention des dispositions de la Loi du 1er juillet 1998, concernant la protection juridique des bases de données.

3. Toute utilisation du Site en contradiction avec les dispositions du présent article est constitutive d'un délit de contrefaçon, dont il pourra être demandé à la personne ayant commis un tel délit (« Contrefacteur »), d'en répondre. Des sanctions civiles et pénales peuvent être prononcées à l'encontre de tout contrefacteur.

## **14. RESPONSABILITE**

### **14.1 Généralité :**

La fiche détaillée du produit est la seule source contractuelle. Les produits étant en constante évolution, les fabricants peuvent modifier sans préavis la composition technique et les caractéristiques des références produits, qui ne sont donnés qu'à titre indicatif.

Le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure (*défini à l'article 14 des présentes*).

#### **14.2 Fonctionnement et utilisation du Site :**

Le Vendeur n'est tenu que d'une obligation de moyens en ce qui concerne le fonctionnement et la continuité du Site. Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- des vitesses d'accès au Site depuis d'autres sites Internet, des vitesses d'ouverture et de consultation des pages du Site, de ralentissements externes, de la suspension ou de l'inaccessibilité du service, de l'utilisation frauduleuse par des tiers de toutes les informations mises à disposition sur le Site.
- pour des faits dus à un cas de force majeure tel que défini à l'article 14 , des pannes et des problèmes d'ordre technique concernant le matériel, des programmes, des logiciels de réseau Internet pouvant, le cas échéant, entraîner la suspension ou la cessation du service.
- si le service proposé par le Site s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du service et ne saurait tenir responsable le Vendeur pour toute réclamation et/ou procédure faite à son encontre. Il s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure formée contre le Vendeur et qui se rattacherait à son utilisation du service.

Le Vendeur se réserve le droit d'apporter à ses services toutes les modifications et améliorations qu'il jugera nécessaires ou utiles et ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

Par ailleurs, le Vendeur se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, d'arrêter temporairement ou définitivement un service ou l'ensemble des services proposés par lui sur le Site. Le Vendeur ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

#### **14.3 Lien externe :**

Le Site peut contenir des liens hypertextes allant vers d'autres sites Internet. Le Vendeur ne prend aucun engagement concernant tout autre site Internet auquel le Client pourrait avoir accès via le Site et n'est en aucune façon responsable du contenu, fonctionnement et de l'accès à ces sites.

#### **14.4 Contenu illicite / Bonnes mœurs :**

Toute action du Client qui aurait pour but de restreindre ou empêcher un autre client d'utiliser ou de profiter du Site est strictement interdite. Le Vendeur rappelle que le Client ne pourra utiliser le Site qu'à des fins légales et qu'il lui est interdit de publier ou de transmettre par le Site tout élément illicite, préjudiciable, diffamatoire, pornographique, haineux, raciste ou autrement attentatoire à la dignité humaine. Au cas où Le Vendeur serait informé de la présence de contenus illicites sur le Site, il serait en droit d'en supprimer immédiatement le contenu. Le Vendeur se réserve par ailleurs la possibilité de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire respecter ses droits. Le Vendeur est en droit d'effectuer une surveillance électronique des documents affichés et des zones publiques du Site pour vérifier leur conformité aux exigences ci-dessus.

Il est également interdit de recueillir ou de stocker des informations personnelles sur d'autres clients.

Le Vendeur se réserve le droit de ne pas honorer les commandes contrevenant à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

### **15. Force majeure**

Sont réputés événements de force majeure ceux qui imprévisibles, irrésistibles et extérieurs rendent impossible de façon absolue, l'exécution du contrat de vente dans les conditions prévues.

Tous les événements de force majeure, définis par la réglementation et la jurisprudence constituent, une cause de suspension ou d'extinction des obligations du Vendeur, si l'événement se prolonge au-delà d'un (1) mois. Le Vendeur ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de survenance de l'un des événements susmentionnés.

### **16. DROIT APPLICABLE / RECLAMATIONS ET LITIGES**

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litiges le Client peut, tout d'abord, contacter le Service Client du Vendeur afin de rechercher une solution amiable.

Le Vendeur précise au Client qu'il adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance

(FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie – 75008 PARIS – relationconso@fevad.com). Ce service de règlement alternatif des litiges impartial, confidentiel et rapide, est organisé par la FEVAD. Pour plus d'informations, le Client peut à tout moment se référer à la page d'information sur les réclamations et les recours du site de la FEVAD : <http://www.fevad.com/espaceconsommateurs>.

En cas de réclamation éventuelle par un client européen, issue d'un achat en ligne, ce dernier est invité à se rendre sur le site Internet suivant: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

A défaut d'accord amiable entre les Parties via l'une de ces procédures volontaires, le litige sera soumis aux tribunaux français.

-----  
Formulaire type de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Vous pouvez nous faire parvenir une version scannée par email à l'adresse ..... ou par courrier à l'adresse postale .....

Nom du Client : \_\_\_\_\_

N° de commande : \_\_\_\_\_

Date de commande : \_\_\_\_\_

Date de livraison : \_\_\_\_\_

A l'attention du Service Client

Par la présente, je vous notifie ma volonté de me rétracter du contrat portant sur la vente du bien ou pour la prestation de service suivant(e) :

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

(préciser clairement la désignation du produit telle qu'indiquée sur votre facture)

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature du client