



Ma Cocotte Perso

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables à compter du 26/08/2019

Coordonnées du Service consommateurs

112 Chemin du Moulin Carron
CS 30250
69134 Ecully cedex
09 74 50 10 64 (prix d'un appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 19h
contact.ventesprivileges@groupeseb.com

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») sont conclues entre, d'une part, la société GROUPE SEB France (ci-après dénommée « la Société ») inscrite au RCS de Lyon sous le numéro 440 410 637 située 112 Chemin du Moulin Carron, CS 30250, 69134 Ecully cedex, et d'autre part, les personnes physiques majeures non commerçantes souhaitant effectuer un achat (ci-après « le Client ») de produit(s) ou service(s) (ci-après les « Articles ») sur le site Internet <https://macocotteperso.groupeseb.fr> (ci-après « le Site »).

Toute commande sur le Site implique l'acceptation sans réserves des présentes CGV. Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes CGV, à l'exclusion de toutes autres conditions.

La Société se réserve le droit de modifier les présentes CGV. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande.

Objet :

Les présentes CGV visent à définir les modalités de vente entre la Société et le Client, notamment pour la prise de commande, le paiement, le suivi de commande et la livraison des Articles.

1. LA COMMANDE

Toute commande vaut acceptation des prix et description des Articles disponibles à la vente.

Le Client a la possibilité de passer commande en ligne pour tout Article disponible à la vente sur le Site. Pour cela il doit se connecter sur son compte avec son identifiant (adresse e-mail) et son mot de passe s'il est déjà titulaire d'un compte ou se créer un compte en cas de première commande.

Dans l'hypothèse de la création d'un compte client avec un nom d'utilisateur et un mot de passe personnels, le Client doit veiller à protéger son mot de passe et à ne le divulguer à personne car il est personnellement responsable de chaque achat réalisé avec son nom d'utilisateur et son mot de passe.

GROUPE SEB ■

Après avoir sélectionné et ajouté à son panier le ou les Articles souhaités, le Client pourra vérifier le contenu de sa commande, choisir son mode de livraison et de paiement, vérifier sa commande et valider sa commande.

Après validation de sa commande par le Client et paiement, un e-mail de confirmation de commande sera envoyé à l'adresse e-mail renseignée par le Client.

La Société vend exclusivement à des particuliers et dans des quantités habituelles pour le commerce de détail. Par conséquent, les quantités d'Articles commandés par référence et le nombre de commandes pour un même Article peuvent être limitées.

A défaut de disponibilité des Articles, la Société s'engage à en informer le Client.

Il peut arriver qu'un produit ne soit plus disponible après la validation et le paiement de sa commande par le Client. Dans ce cas, la Société en informera le Client dans les meilleurs délais et procédera au remboursement de la somme payée par le Client dans un délai de quatorze (14) jours maximum à compter de la date de cette information.

2. COMMANDE DE PRODUITS PERSONNALISES

Le Client s'engage à ne pas solliciter la réalisation d'Articles personnalisés dont le contenu est susceptible de porter atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers.

En particulier, le Client garantit qu'il dispose de toutes les autorisations et les droits nécessaires (en particulier des droits de propriété industrielle et intellectuelle tels que des droits de marque et des droits d'auteur) sur les images et contenus qu'il met à la disposition de la Société et de ses éventuels partenaires en vue de l'exécution du contrat d'achat d'Articles personnalisés en application des présentes.

Le Client garantit notamment que les contenus fournis pour la personnalisation ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante, qu'ils n'inciteront pas à la violence, et qu'ils ne feront pas la promotion de l'utilisation de produits ou services illicites.

En outre, le Client concède à la Société et ses éventuels partenaires, les droits de reproduction, représentation, modification, et stockage, sur tous supports existants ou à venir, pour la durée nécessaire à la réalisation de l'Article personnalisé, dans le monde entier.

En conséquence, la responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée pour des faits en lien, directement ou indirectement, avec les Articles personnalisés en raison, directement ou indirectement, du contenu reproduit.

En cas de réclamation, le Client s'engage donc à indemniser à première demande la Société et ses éventuels partenaires de l'entièreté du préjudice direct et indirect subi, et notamment de tous frais, charges, dépenses, préjudice d'image et perte de profit causés.

La Société n'est pas tenue de conserver les données communiquées aux fins de réalisation des Articles personnalisés : sa responsabilité ne saurait donc pas être engagée à ce titre. En outre, et selon les circonstances, la Société se réserve le droit de refuser l'exécution d'une commande d'Articles personnalisés, dont le contenu semblerait contraire aux engagements souscrits au présent article.

Enfin, s'agissant du rendu, les engagements de la Société se limitent à une obligation de moyens, pour réaliser l'Article personnalisé de manière optimale. Le Client est informé du fait que le rendu de la restitution peut varier d'un support à l'autre, sans pour autant que la qualité de la prestation de la Société soit en cause.

Il est rappelé que le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour les Articles personnalisés.

3. LES PRIX

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. Ces prix s'entendent hors participation aux frais de port.

Les prix sont fermes au moment de la commande du Client dans la limite des stocks disponibles. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, à la hausse comme à la baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Articles présents sur le Site.

La Société se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais le prix facturé au Client sera celui en vigueur au moment de la validation de sa commande.

4. LES MODALITES DE PAIEMENT

Le règlement des achats s'effectue en ligne à la commande.

Paiement par cartes bancaires

Le paiement peut se faire avec les cartes bancaires suivantes : Carte Bleue, MasterCard, Visa.

5. LA LIVRAISON

5.1 Les modalités de livraison

La commande sera livrée exclusivement en France à l'adresse indiquée par le Client et suivant l'option de livraison choisie.

Le Client s'engage à communiquer toutes les informations relatives aux conditions de livraison (lieu, destinataire ...) lors de la commande. Ces informations engagent le Client. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire ou autre information, la Société ne saurait être tenue responsable d'une éventuelle impossibilité de livrer le ou les Articles.

Les livraisons s'effectuent par poste en Colissimo : livraison sous 3 à 5 jours *, après la préparation de votre colis et à compter de sa date d'expédition.

**délais moyens pour les articles disponibles.*

Les commandes sont en général expédiées entre 10 et 20 jours après la validation de la commande.

En cas de commande d'un ou (des) Article(s) personnalisés, le temps de fabrication dudit (desdits) Article(s) personnalisés sera ajouté au délai de livraison en fonction de l'option de livraison sélectionnée.

En cas de fermeture de l'usine (pour les congés annuels), les délais de préparation de la commande peuvent être allongés.

En tout état de cause, la Société s'engage à livrer les commandes dans un délai maximum de quarante (40) jours à compter de la validation de la commande. A défaut le Client pourra annuler sa commande auprès du Service consommateurs aux coordonnées indiquées en tête des présentes et se faire rembourser.

En cas d'absence, un avis de passage sera déposé par le transporteur indiquant où et quand retirer le colis.

Dans tous les cas, le Client est tenu de vérifier l'état du colis ainsi que son contenu à réception de celui-ci. En cas d'incident, la livraison doit être refusée avec inscription obligatoire de la mention suivante sur le récépissé « refusé pour mauvais état » ainsi que la date de réception et signature. Parallèlement, le Service Consommateur doit être contacté par téléphone aux coordonnées indiquées en tête des présentes. Si le constat est postérieur à la livraison (délai maximum de trois (3) jours à compter de la date de réception), le Service Consommateurs devra également être contacté et il vous indiquera la marche à suivre.

5.2 Coût de la Livraison :

Le coût de la livraison (frais de port) dépend de l'option de livraison choisie. Il sera indiqué au Client avant la validation de la commande.

6. GARANTIE DES PRODUITS

6.1. Garantie (hors Forfait de réparation)

Les [conditions de garantie](#) commerciale des Articles peuvent être trouvées dans la section « Garantie » du site.

Par ailleurs, en cas de non-conformité de l'Article ou de défectuosité (produit abîmé, détérioré), le Client bénéficie d'un délai de quinze (15 jours) à compter de la date de réception ou de retrait de sa commande pour en demander l'échange. Pour cela, il devra contacter le Service Consommateur par téléphone aux coordonnées indiquées en tête des présentes qui lui indiquera les modalités de renvoi de son produit. L'Article doit être retourné dans son emballage d'origine, complet (accessoires, notice et autres documents inclus dans l'emballage). La Société s'engage alors à renvoyer au Client l'Article correspondant à sa commande dans un délai de dix (10) jours à compter du jour de sa demande.

Toutefois, les Articles retournés incomplets, abîmés, endommagés du fait du Client ou utilisés ne seront pas repris.

Indépendamment des conditions de garantie commerciale, la Société reste tenue de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du Code de la Consommation permettant à tout consommateur :

- de bénéficier d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- d'être dispensé de rapporter la preuve de l'existence de conformité du bien dans les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.

La Société reste également tenue par la garantie légale relative aux défauts cachés de la chose vendue, dans le respect des conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil, permettant au client de choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Dispositions légales relatives à la garantie légale de conformité et à la garantie légale des vices cachés :

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 (2) ans à compter de la délivrance du bien.

Article L.217-16 du Code de la Consommation :

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 (7) 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.

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 du Code Civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

6.2. Forfaits de réparation

La Société propose à la vente sur le Site des forfaits de réparation pour les Clients qui souhaiteraient faire réparer leur produit en panne hors garantie par un réparateur agréé du Groupe SEB (le « Forfait Réparation »). Ces forfaits sont d'un montant fixe, quelle que soit la nature et l'ampleur de la panne et déterminés en fonction du type de produit et couvrent la main d'œuvre et les pièces pour une prestation de réparation.

Pour être éligible aux Forfait de Réparation offerts à la vente sur le Site le produit à réparer doit :

- Être de marque SEB,
- Appartenir à une famille de produits pour laquelle un Forfait de Réparation est proposé sur le Site,
- Avoir été acheté il y a moins de 10 ans (délai maximal entre la date d'achat du produit figurant sur la facture, et la date d'achat du Forfait de Réparation),
- Ne plus être sous garantie (légale ou commerciale)
- Être complet, c'est-à-dire avec tous les éléments indispensables à son fonctionnement.

La commande des Forfaits de Réparation et leur paiement se fait dans les conditions décrites aux articles 1 à 4 des présentes CGV. En contrepartie de sa commande, le Client reçoit un bon à imprimer et conserver à l'adresse e-mail qu'il aura renseignée.

Le Forfait de Réparation ne comprend que la réparation du produit indiqué sur le bon reçu. Les éventuels frais de port pour l'acheminement ou la récupération du produit ou les achats de pièces, accessoires, ou consommables annexes – non nécessaires ou justifiés par la réparation du produit - ne sont pas compris dans celui-ci. Un Forfait de Réparation acquis pour un produit ne peut en aucun cas se substituer à des achats complémentaires. Aucune pièce manquante ou consommable ne sera remplacée dans le cadre de la réparation forfaitaire.

Le type de produit choisi lors de l'achat du Forfait Réparation, et indiqué sur le bon, doit correspondre au produit présenté chez le réparateur agréé.

Le produit à réparer ainsi que le bon devront être déposés chez le réparateur agréé avant la date limite de validité indiquée sur le bon.

Le réparateur qui effectuera la réparation devra être celui indiqué lors de l'achat du Forfait de Réparation, et dont les coordonnées sont indiquées sur le bon. En cas d'impossibilité de faire réparer le produit chez ce réparateur, le Client devra contacter le Service Consommateurs aux coordonnées indiquées en tête des présentes pour demander à modifier le lieu de réparation.

Si toutes les conditions listées ci-dessus sont remplies, et dans le cas où le réparateur agréé déclare que le produit n'est pas réparable, le Client sera remboursé de l'intégralité du montant du Forfait de Réparation qu'il aura acheté. Dans ce cas, il appartient au Client de récupérer son produit non-réparé chez le réparateur agréé.

Une fois la réparation effectuée, le produit sera couvert par la garantie constructeur telle que décrite dans la section "Garantie" du Site, pour une durée de six (6) mois à compter de la récupération du produit. Pour faire valoir cette

garantie, le Client devra présenter le bulletin de réparation remis par le réparateur agréé lors de la récupération du produit.

7. RETOUR DES PRODUITS

7.2 Droit de Rétractation

Le Client a le droit de se rétracter c'est-à-dire de renoncer à son achat d'un Article sur le Site sans en donner de motif. Si le Client souhaite se rétracter, sa demande doit être faite par écrit :

- Soit par courrier à l'adresse suivante : Groupe SEB France Service Consommateur par courrier à l'adresse 112 Chemin du Moulin Carron TSA 92002 - 69134 Ecully Cedex ;
- Soit par le [formulaire en ligne](#) ;

Dans un délai de quatorze (14) jours suivant la date de réception du produit. Si le délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au prochain jour ouvrable.

En cas d'achat de plusieurs Articles ou Lots livrés séparément, le droit de rétractation expirera quatorze (14) jours après la livraison du dernier Article ou du dernier Lot.

En tout état de cause, la demande écrite doit comporter les mentions suivantes :

Coordonnées du Client : Mme/Mr nom, adresse, n° de téléphone

A l'attention de : Groupe SEB France Service Consommateur par courrier à l'adresse 112 Chemin du Moulin Carron TSA 92002 - 69134 Ecully Cedex

Je vous notifie par la présente ma rétractation pour :

Le ou les Articles (indiquer le nom inscrit sur la facture) :

Commandé(s)/Reçus le :

sous le numéro de commande :

Après réception de la demande de rétractation, le Service consommateurs indiquera la marche à suivre au Client et communiquera, sans délai, au Client un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Le produit doit être expédié complet et dans son emballage d'origine (accessoires, notices, câbles etc.) aux frais de l'Utilisateur à un réparateur agréé dans un délai de quatorze (14) jours à partir de la date d'envoi du courrier (le cachet de la poste faisant foi) ou email informant la Société de la rétractation.

Dès réception du produit, les paiements déjà perçus y compris les frais de livraison seront remboursés au Client, les frais d'expédition du retour restant à la charge du Client. Les produits retournés incomplets, abîmés, endommagés ou utilisés ne seront pas repris et seront retournés au Client à ses frais.

La Société procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour que la Société utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client. La Société n'est pas tenue de rembourser les frais supplémentaires si le Client a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par la Société

7.2 Droit de rétractation portant sur le Forfait de réparation

Attention toutefois s'agissant de l'achat d'un Forfait de Réparation : le Forfait de Réparation est un service de réparation fourni par le réparateur agréé.

Par conséquent, conformément à la réglementation en vigueur, si le Client a demandé expressément à la Société que l'exécution de la prestation de réparation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, le Client ne pourra exercer son droit de rétractation qu'à la condition que la prestation de réparation ne soit pas achevée.

En outre, le Client devra verser à la Société un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant sera proportionnel au prix total de la prestation. Si le prix total est excessif, le montant sera calculé sur la base de la valeur marchande de la prestation fournie.

7.3 Absence de droit de rétractation pour les produits personnalisés

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut notamment pas être exercé pour les contrats de fourniture de biens, confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés (tels que les autocuiseurs CLIPSO) vendus sur le Site.

7.4 Autres motifs

Dans tous les autres cas, le retour d'un produit n'est pas autorisé sauf accord formel et préalable du Service Consommateur. Ce retour fera l'objet d'un échange ou d'un remboursement.

Après accord du Service Consommateur, le produit devra être renvoyé accompagné des divers justificatifs à un réparateur agréé.

8. DISPONIBILITE DES PIECES DETACHEES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Articles sont disponibles sur le marché dix (10) ans à compter de la date d'achat.

9. SIGNATURE ET PREUVES

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite commande et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des Articles figurant sur le bon de commande.

Cette validation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le site.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de la Société et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

10. RESPONSABILITE

Les présentes Conditions de Vente exposent l'intégralité des obligations et responsabilités de la Société quant à la fourniture du (des) Article(s). Dans la mesure permise par la loi applicable, la Société rejette toute garantie de toute sorte, qu'elle soit explicite ou implicite, et toutes conditions ou stipulations autres que celles expressément mentionnées dans les présentes Conditions Générales de Vente.

Plus spécifiquement, la Société n'est pas responsable de l'adéquation des Articles avec les finalités auxquelles vous les destinez, à moins que vous ne nous ayez informés de telles finalités au moment de la conclusion du contrat de vente et que nous ne les ayons acceptées.

La responsabilité de la Société ne pourrait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat soit à un cas de force majeure telle que définie par la Jurisprudence.

De même, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou la perte de contenu ou de matériel téléchargé ou transmis via le site internet.

11. DONNEES NOMINATIVES

La Société collecte des données à caractère personnel pour le traitement de votre commande et peut être amenée à les communiquer à ses partenaires commerciaux afin de satisfaire à la demande du Client.

Veillez-vous référer à notre [Politique de Données Personnelles](#) pour plus de détail.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Pour plus de détail, veuillez consulter la rubrique Propriété Intellectuelle de nos [Conditions d'Utilisation](#).

13. PROTECTION DES ENFANTS MINEURS

La Société ne commercialise pas sciemment ses produits et ses services auprès des personnes mineures ni ne sollicite ou collecte sciemment des données personnelles fournies par des mineurs ou relatives à des mineurs sans le consentement d'un parent ou d'un tuteur.

14. INTEGRALITE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont constituées de l'intégralité des clauses qui les composent. Le fait de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes CGV.

15. DUREE :

Les présentes CGV s'appliquent à compter de la date d'application et pendant toute la durée de mise en ligne des Articles offerts par la Société.

16. CONSERVATION ET ARCHIVAGES DES TRANSACTIONS

L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1348 du code civil.

17. LOI APPLICABLE ET COMPETENCE

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

En cas de litige relatif aux présentes CGV, une solution amiable sera recherchée avant toute action judiciaire.

Le client peut également saisir comme médiateur le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (« [CMAP](#) ») pour toute réclamation au sujet de la vente d'un Article acheté sur le site, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de sa demande. Pour connaître ces conditions et le contacter, le Client peut se rendre sur le site du CMAP : www.cmap.fr ou le contacter soit par voie postale à l'adresse suivante : 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008, Paris, soit par courrier électronique : consommation@cmap.fr. Le Client peut par ailleurs se rendre sur la plateforme européenne de règlement des litiges de consommation mise en place par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui du lieu de domicile du défendeur ou, au choix du défendeur, du lieu de livraison effective du produit

18. DEVELOPPEMENT DURABLE

La Société vous informe que la présence de substances dans les équipements électriques et électroniques peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine. C'est la raison pour laquelle les Clients doivent déposer tout ancien produit dans un point de collecte prévu à cet effet : point de collecte ECO SYSTEME, déchetterie des communes, association à vocation sociale la plus proche (ex. Emmaüs).