

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## PRÉAMBULE

La boutique en ligne CHREZO (ci-après la « boutique en ligne CHREZO ») est gérée par la société CHREZO, société anonyme à responsabilité limitée au capital de 1000 euro, dont le siège social est sis 15 Rue François Arago 17200 Royan, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Saintes sous le numéro 802 379 958, Téléphone : 06.70.79.88.20 – Courriel : 112chrezo@orange.fr, numéro de TVA Intracommunautaire FR11802379958.

La Boutique en ligne CHREZO permet l'achat de produits neufs ou d'occasion (ci-après les "Produits"). Les Internautes sont seuls décisionnaires de la concrétisation de l'achat et de la vente des Produits.

La conclusion du processus d'achat vaut acceptation des présentes Conditions générales d'utilisation de la Boutique en ligne CHREZO par les Internautes..

## 01 DÉFINITIONS

**Boutique en ligne CHREZO** : désigne le site Internet [www.chrezo.fr](http://www.chrezo.fr) mise en place par CHREZO permettant l'Achat en ligne de produits de modélisme.

**Produit** : désigne les articles proposés par CHREZO, susceptibles de faire l'objet d'un achat par la Boutique en ligne CHREZO.

**Acheteur** : désigne un internaute qui est allé au terme du processus d'achat.

**Prix** : désigne le prix proposé par CHREZO pour son offre de vente d'un Produit.

**Prix de la Transaction** : désigne le prix total du Produit payable par l'Acheteur, comportant, en plus du Prix de vente du Produit, les frais de port définis de façon forfaitaire.

**Code Produit** : désigne, au singulier comme au pluriel, le code EAN (code-barres) ou équivalent constituant l'identifiant d'un Produit .

## 02 OBJET

Les présentes Conditions générales d'utilisation de la Boutique en ligne CHREZO ont pour objet de définir des conditions par lesquelles les internautes sont autorisés à utiliser la Boutique en ligne CHREZO aux fins d'opérer leurs achats.

## 03 OBLIGATIONS DE CHREZO

3.1 CHREZO s'engage à mettre à la disposition des Internautes sur la Boutique en ligne CHREZO des produits destinés à la pratique du modélisme, notamment ferroviaire. CHREZO s'engage à assurer le traitement de toute réclamation faisant suite à la vente d'un Produit sur la Boutique en ligne CHREZO.

3.2 CHREZO est revendeur des Produits dans le cadre de l'achat et entre en possession desdits Produits.

3.3 CHREZO s'engage à ce que toute offre d'un Produit corresponde à un bien matériel dont elle dispose de la pleine et entière propriété et capacité de vente et disponible immédiatement ou dont les propriété(s), capacité de vendre et disponibilité seront certaines pour les Produits offerts en souscription ou en pré-commande.

3.4 CHREZO s'engage à décrire le Produit offert à la vente selon ses caractéristiques effectives. La description mentionnera a minima : la dénomination du produit, les caractéristiques essentielles du Produit, son état d'usage (Neuf ou occasion), le Prix de vente unitaire TTC, la quantité immédiatement disponible et le cas échéant, le Code Produit. Sauf cas de force majeure, la description est complétée par des photographies. CHREZO s'engage également à maintenir son inventaire à jour.

3.5 En cas d'erreur du descriptif, des éléments de l'offre et/ou dans l'évaluation des frais de port, CHREZO assumera seuls les surcoûts éventuels et aucune réclamation de sa part ne sera recevable à ce titre tant auprès de l'Acheteur.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### 04 PROCESSUS D'ACHAT

4.1 L'Acheteur reconnaît que son acceptation de l'offre est faite en considération de la description du Produit objet de la Vente et qu'elle vaut engagement ferme de contracter aux conditions de l'offre. Toutefois, le contrat de Vente est conclu sous la condition résolutoire que le Produit commandé soit disponible. La confirmation de la disponibilité du Produit par CHREZO s'affiche dans le panier une fois que l'acheteur a cliqué sur le bouton Achat ». Cette confirmation emporte la levée de la condition résolutoire. En cas d'infirmité de la disponibilité du Produit, le contrat de Vente conclu entre l'Acheteur et CHREZO est automatiquement et immédiatement résolu et les obligations de chacune des parties sont révoquées de plein droit. Il est précisé qu'en cas de contrat de Vente portant sur plusieurs Produits, seul sera résolu le contrat de Vente portant sur le Produit indisponible.

4.2 CHREZO notifiera la réception et l'encaissement du Prix de la Transaction à l'Acheteur par courrier électronique (ci-après la "Notification"). La Notification adressée par courrier électronique à l'Acheteur comportera l'indication du moyen par lequel l'Acheteur doit manifester son accord ou désaccord pour la libération du Prix de la Transaction par CHREZO.

4.3 A défaut de confirmation expresse de l'Acheteur ou à défaut de notification de la non-réception du Produit, son accord sur la Transaction sera réputé acquis à l'expiration d'un délai maximal de six semaines après la commande.

### 05 OBLIGATIONS DES ACHETEURS

5.1 Pour pouvoir finaliser son achat, l'internaute accepte la création d'un compte dans la boutique CHREZO. L'Internaute dispose d'un identifiant unique, constitué en principe de son adresse email et d'un code d'accès nominatif strictement personnels, qu'il s'engage à conserver confidentiels. L'internaute enregistré est seul autorisé à utiliser la Boutique en ligne CHREZO à l'aide de l'identifiant et du code d'accès nominatif. Le titulaire du compte s'engage à ne proposer à aucune autre personne l'accès sous son identité ou son identifiant à la Boutique en ligne CHREZO. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne accède à celle-ci, l'internaute informera CHREZO sans délai et confirmera cette information par courrier.

5.2 L'internaute s'engage à ne pas créer ou utiliser d'autres comptes que celui initialement créé, que ce soit sous sa propre identité ou celle de tiers. Toute dérogation à cette règle devra faire l'objet d'une demande explicite de la part du Membre et d'une autorisation expresse, préalable et spécifique de CHREZO. Le fait de créer ou utiliser de nouveaux comptes sous sa propre identité ou celle de tiers sans avoir demandé et obtenu l'autorisation de CHREZO pourra entraîner la suspension immédiate des comptes de l'internaute et de tous les services associés.

5.3 L'acheteur s'engage à renseigner des informations exactes quant à son identité, adresse et autres données nécessaires à l'accès à la Boutique en ligne CHREZO et à mettre à jour toute modification concernant ces informations. L'internaute fera son affaire de la réception effective des courriers électroniques qui lui seront adressés par CHREZO, notamment en paramétrant sa messagerie électronique de sorte à ce que les courriers électroniques expédiés par CHREZO soient parfaitement acheminés dans sa boîte de réception et non vers la section spams et indésirable de cette messagerie

### 06 PAIEMENT

L'acheteur peut régler la transaction au moyen des services électroniques mis à disposition par CHREZO, par virement bancaire ou par chèque bancaire libellé à l'ordre de CHREZO SARL.

Le règlement par envoi d'espèces par lettre est strictement interdit.

### 07 LIVRAISON

7.1 CHREZO s'engage à expédier le Produit convenablement emballé et protégé au plus tard dans les cinq jours ouvrés suivant le règlement de la commande, la date de communication de l'adresse de l'Acheteur et le service choisi par ce dernier. En cas de dépassement des frais de port payés par l'acheteur, le surcoût incombe à CHREZO qui ne pourra en aucun cas demander un supplément à l'acheteur.

7.2 CHREZO s'engage à souscrire une assurance contre la détérioration ou le vol et couvrant la valeur des produits transportés et à communiquer le N° de suivi ainsi que le transporteur choisi permettant à l'acheteur de suivre l'acheminement du colis.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

7.3 L'Acheteur s'engage à posséder une boîte aux lettres normalisée conforme aux recommandations des services postaux (dimension de la boîte aux lettres, indication des coordonnées des résidents...).

7.4 L'acheteur s'engage à faire diligence pour récupérer son colis si un avis de passage lui a été délivré ou s'il a choisi la livraison chez un tiers (Mondial Relay par exemple)

7.5 Dès la réception du (des) Produit(s) commandé(s), l'Acheteur vérifiera leur conformité à la commande. A défaut, l'Acheteur déposera une réclamation dans les conditions prévues au chapitre 8. Si au bout de six semaines à partir de la date d'un achat, aucune confirmation ou réclamation n'a été reçue, la transaction est réputée parfaite.

7.6 Si, après deux tentatives de livraison infructueuses, le Produit est retourné à CHREZO, le Produit deviendra alors, après un délai de trois mois, la propriété de CHREZO qui pourra en disposer librement. Si CHREZO a reçu un paiement, il sera alors procédé au remboursement de l'Acheteur conformément à l'article 8.7.

### 08 RÉCLAMATIONS ET DROIT DE RÉTRACTATION

#### 8.1 Réclamations pour non-réception ou défaut de conformité

8.1.1 Toute réclamation quelle qu'en soit la nature relative à un Produit devra impérativement être présentée auprès de CHREZO par messagerie informatique ou courrier postal. La réclamation devra être détaillée et indiquer clairement les raisons de l'insatisfaction. L'Acheteur qui dépose une réclamation peut la retirer à tout moment, tout retrait étant définitif.

8.1.2 Les acheteurs agiront avec toutes les diligences nécessaires à la bonne résolution de la réclamation. Ils devront coopérer avec CHREZO et lui délivrer les justificatifs nécessaires au traitement de la réclamation. Ils s'engagent à respecter les modalités de traitement des réclamations établies ci-après ou communiquées par CHREZO. En cas de non-respect de ces modalités, la réclamation ne sera pas traitée.

8.1.3 En cas de réclamation et jusqu'à résolution de la réclamation, le compte de l'acheteur peut être temporairement suspendu par CHREZO.

#### 8.2 Résolution amiable de la réclamation entre CHREZO et l'Acheteur

CHREZO peut proposer à l'Acheteur de lui restituer une partie du Prix afin de le dédommager pour le problème rencontré avec le Produit reçu. En cas d'acceptation de la proposition par l'acheteur, le montant restitué est crédité sous forme d'avoir CHREZO pour l'Acheteur. La réclamation est alors considérée comme résolue et il n'est plus possible d'en réintroduire une nouvelle auprès de CHREZO.

#### 8.3 Non-réception de la commande

8.3.1 L'Acheteur s'engage à déposer dès que possible auprès du transporteur une réclamation en cas de non-réception, totale ou partielle, du Produit commandé. Le remboursement pourra être soumis à la conclusion de la réclamation déposée par l'une ou l'autre partie auprès du transporteur.

8.3.2 Une réclamation de non-réception totale du Produit commandé, jugée fondée par CHREZO peut entraîner, sauf fraude, le remboursement de l'Acheteur.

#### 8.4 Défaut de conformité

8.4.1 Une réclamation invoquant le défaut de conformité du Produit entraîne l'obligation pour l'Acheteur de procéder au renvoi du Produit ou de communiquer à CHREZO des photographies du Produit selon les modalités indiquées par CHREZO.

8.4.2 Le retour d'un Produit ne sera admis que s'il fait l'objet d'une réclamation et que l'Acheteur suit les instructions délivrées par le service après-vente de CHREZO. L'Acheteur s'engage à protéger et à emballer convenablement le Produit de sorte à garantir son intégrité lors de son acheminement.

8.4.3 Après constatation de la non-conformité du Produit par rapport à l'offre de CHREZO, elle procédera à un échange par un Produit de la même référence d'une qualité identique ou supérieure suivant sa disponibilité. Dans ce cas, l'Acheteur conservera la possibilité de demander le remboursement. En cas d'indisponibilité du Produit, CHREZO procédera au remboursement du Prix de la Transaction, si celui-ci a été débité du compte de l'Acheteur.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

**8.5 Garanties légales de conformité et des vices cachés** - Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice des dispositions relatives à la garantie légale de conformité et des vices cachés ci-annexées.

### 8.6 Droit de rétractation

**8.6.1** Lorsqu'un Produit a été acheté sur la Boutique en ligne CHREZO, l'Acheteur dispose d'un droit de rétractation discrétionnaire. Celui-ci ne peut s'appliquer que dans les quatorze jours suivant la réception effective du Produit. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un Produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai précité court à compter de la réception du dernier Produit ou lot ou de la dernière pièce par l'Acheteur.

**8.6.2** L'Acheteur devra notifier à CHREZO son souhait par une déclaration dénuée d'ambiguïté dans les délais impartis par messagerie électronique ou par tout autre moyen utile de son choix. CHREZO informera alors l'Acheteur des modalités de retour du Produit. Le Produit devra être retourné complet, avec tous ses accessoires et documents dans son emballage d'origine (même ouvert ou endommagé pour les besoins de son ouverture) et dans un conditionnement permettant de garantir l'intégrité du Produit lors de son acheminement. La réexpédition devra être effectuée au plus tard sous quatorze jours à compter de la date de la réponse de CHREZO.

**8.6.3** La rétractation ne peut s'appliquer :

- aux enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques qui ont été descellés par l'Acheteur après la livraison ;
- aux Produits confectionnés selon les spécifications de l'Acheteur ou nettement personnalisés ;
- aux Produits susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement ;
- aux Produits qui ont été descellés par l'Acheteur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- aux Produits qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres Produits ;
- à un journal, un périodique ou un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- à la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès de l'Acheteur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

**8.6.4** L'Acheteur sera remboursé de la totalité des montants versés, y compris des frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'Acheteur a éventuellement choisi un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux de livraison standard proposé par le Vendeur). Ce remboursement interviendra au plus tard sous quatorze jours à compter de la date à laquelle la demande de rétractation aura été portée à la connaissance de CHREZO. Cependant, à moins que CHREZO ne propose de récupérer lui-même le Produit, le remboursement de l'Acheteur pourra être différé jusqu'à récupération du Produit retourné ou jusqu'à ce que l'Acheteur ait fourni une preuve de réexpédition du Produit, la survenance du premier de ces faits étant prise en considération pour le remboursement.

**8.6.5** Les frais de retour occasionnés lors d'une rétractation sont à la charge de l'Acheteur. Par exception à ce qui précède, les frais de retour seront à la charge de CHREZO dès lors que cette dernière aura fourni à l'Acheteur un Produit d'une qualité et d'un prix équivalents suite à l'indisponibilité du Produit effectivement commandé, dans les conditions prévues à l'article 6.5.

### 8.7 Approbation de la réclamation

**8.7.1** En cas de demande de remboursement approuvée par CHREZO, CHREZO donnera instruction au séquestre de procéder au remboursement du Prix de la Transaction.

**8.7.2** Lorsqu'un Produit est retourné dans les conditions prévues aux présentes par l'Acheteur à CHREZO ou au Vendeur et que le Prix de Transaction lui a été restitué aux conditions exposées au chapitre 8, l'Acheteur renonce par là même à tout droit sur le Produit considéré qui a cessé d'être de ce fait sa propriété. Les remboursements visés aux articles 8.3.2, 8.3.4 et 8.4.3 s'opèrent systématiquement par un crédit du Porte-Monnaie du Membre dont les conditions d'utilisation sont exposées [sur la page accessible ici](#).

## 09 RESPONSABILITÉ

CHREZO est responsable de la conformité des produits mis en vente aux Directives européennes et réglementations françaises applicables.

Sauf faute de sa part, CHREZO ne pourra être tenu responsable d'un dommage éventuellement subi par un

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

internaute notamment : pertes d'exploitation ou d'informations. CHREZO ne pourra être tenu responsable d'un éventuel dysfonctionnement, panne, retard ou interruption de l'accès au réseau internet.

### 10 RÉSILIATION

**10.1** Le présent contrat est un contrat à durée indéterminée. En tant que tel, il est résiliable à tout moment par CHREZO ou par l'acheteur sans motif particulier par simple notification.

**10.2** Dans le cas où l'Acheteur commettrait l'une des violations contractuelles ou infractions suivantes: activité commerciale dissimulée, ouverture de plusieurs comptes, impayés, fraudes aux moyens de paiement ou toute autre fraude ou infraction pénale (y compris toute tentative), CHREZO se réserve la faculté de suspendre à l'internaute l'accès à la Boutique en ligne CHREZO, sans préjudice de l'indemnisation intégrale du dommage éventuellement subi par CHREZO.

**10.3** La suspension ne produit ses effets que pour l'avenir. Ainsi, en dépit d'une suspension pour quelque motif que ce soit, l'acheteur restera débiteur des sommes dues pour une Achat effectuée avant la date effective de suspension.

### 11 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**11.1** CHREZO a la faculté de modifier les présentes Conditions générales d'utilisation en fonction de l'évolution de son offre et du marché. Toute modification prendra effet immédiatement pour les offres en ligne dès leur notification aux Internautes par tout moyen choisi par CHREZO. Elles ne s'appliqueront pas pour les transactions en cours au moment de leur entrée en vigueur. A titre occasionnel, CHREZO pourra interrompre le service pour des raisons opérationnelles, de maintenance ou en cas d'urgence.

**11.2** L'internaute se connectera à la Boutique en ligne CHREZO au moyen de ses propres équipements terminaux de télécommunication. CHREZO ne met à disposition de l'internaute aucun moyen matériel, installation téléphonique, équipement terminal ou autres, ni logiciel ou abonnement.

**11.3** Les données nominatives relatives aux Internautes sont collectées, enregistrées et stockées en conformité avec les dispositions de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les Internautes disposent du droit d'accès et de rectification prévu par la loi auprès de CHREZO SARL, responsable de la Boutique en ligne CHREZO.

**11.4** En cas d'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles, la partie débitrice de cette obligation ne sera pas considérée comme défaillante ni tenue à réparation, si l'exécution de l'obligation a été rendue impossible par un cas de force majeure.

**11.5** L'invalidité d'une ou plusieurs clauses des présentes Conditions générales d'utilisation n'entraînera pas la nullité desdites Conditions générales d'utilisation.

#### **11.6 Le présent contrat est soumis à la Loi française.**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Saintes.

#### **11.7 Médiation**

Les Internautes agissant en qualité de consommateurs peuvent également recourir au service de règlements des différends en ligne proposé par la Commission européenne.

## Annexe

### **Article L. 217-4 du Code de la consommation**

Le vendeur est tenu de livrer 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 :

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- 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. 271-7 du Code de la consommation**

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

### **Article L. 217-10 du Code de la consommation**

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

### **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.

### **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 1644 du Code civil**

[...] l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

### **Article 1648 alinéa 1er 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.