

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Biscotti - Biscuiterie Artisanale

Date de dernière mise à jour : 04 décembre 2025

ARTICLE 1 - INFORMATIONS LÉGALES

Raison sociale : Maison Ré

Forme juridique : SARL

Adresse du siège social : ZAC LA POULASSE, 3 RUE JEAN MONNET, 83210

SOLLIES-PONT Adresse de la boutique : ZAC LA POULASSE, 3 RUE JEAN MONNET,
83210 SOLLIES-PONT

SIRET : 93128383200018

Email de contact : biscuiterie.biscotti@gmail.com

Directeur de publication : Mickael Ré

Hébergeur du site : Webflow, Inc. - 208 Utah Street, San Francisco, CA 94103, USA

ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et Conditions Générales d'Utilisation (CGU) régissent les relations contractuelles entre Biscotti (ci-après "le Vendeur") et toute personne physique ou morale souhaitant effectuer un achat via le site www.biscotti-biscuiterie.fr (ci-après "le Client").

Les présentes conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, notamment celles applicables pour les ventes en boutique physique.

ARTICLE 3 - PRODUITS

3.1 Description des produits

Biscotti propose à la vente des produits de pâtisserie et biscuiterie artisanale, notamment :

- Bûches de Noël (diverses saveurs)
- Panettone artisanal
- Assortiments de biscuits sucrés
- Assortiments de biscuits salés apéritifs
- Chocolats fins artisanaux
- Autres produits saisonniers

Les produits sont fabriqués de manière artisanale dans notre atelier à Sollies-Pont.

3.2 Photographies et descriptions

Les photographies des produits présentées sur le site sont non contractuelles. Nous nous efforçons de présenter les produits de la manière la plus fidèle possible. Cependant, de légères variations peuvent exister du fait de la fabrication artisanale.

3.3 Disponibilité

Tous nos produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité d'un produit après passation de la commande, le Client en sera informé dans les plus brefs délais et pourra :

- Choisir un produit de remplacement de valeur équivalente
- Annuler sa commande et obtenir un remboursement intégral

3.4 Allergènes et informations nutritionnelles

IMPORTANT - ALLERGÈNES :

Nos produits peuvent contenir ou avoir été en contact avec :

- Gluten (blé, seigle, orge)
- Œufs
- Lait et produits laitiers
- Fruits à coque (amandes, noisettes, noix)
- Soja
- Sulfites

Les personnes souffrant d'allergies alimentaires sont invitées à nous contacter avant toute commande pour obtenir des informations détaillées sur la composition des produits.

ARTICLE 4 - COMMANDES

4.1 Processus de commande

Le Client sélectionne les produits qu'il souhaite acheter en utilisant le bouton d'achat intégré sur le site. La commande est validée après :

1. Sélection des produits et ajout au panier
2. Vérification du panier
3. Saisie des informations de contact et de facturation
4. Choix du mode de retrait (click & collect)
5. Acceptation des présentes CGV/CGU
6. Paiement intégral de la commande

4.2 Validation de la commande

Une fois le paiement effectué, le Client reçoit un email de confirmation de commande récapitulant :

- Le numéro de commande
- Les produits commandés
- Le montant total
- La date et le lieu de retrait

Cette confirmation vaut acceptation de la commande par le Vendeur, sous réserve de disponibilité des produits.

4.3 Modification ou annulation de commande

Toute demande de modification ou d'annulation doit être effectuée :

- Par email à : biscuiterie.biscotti@gmail.com
- Dans un délai de **24 heures** suivant la passation de la commande

Passé ce délai, la commande est considérée comme confirmée et la fabrication engagée. Aucune modification ni annulation ne sera possible.

ARTICLE 5 - PRIX

5.1 Prix des produits

Les prix sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), incluant la TVA applicable au jour de la commande.

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

5.2 Frais additionnels

Mode de retrait : Click & Collect uniquement

Le retrait en boutique (click & collect) est **GRATUIT**.

Aucuns frais de livraison ne s'appliquent car nous ne proposons pas de service de livraison à domicile pour le moment.

ARTICLE 6 - PAIEMENT

6.1 Modalités de paiement

Le paiement s'effectue en ligne, au moment de la commande, par l'un des moyens suivants :

- Carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express)
- Autres moyens de paiement acceptés par notre prestataire Shopify Payments

Le paiement est intégralement traité de manière sécurisée par notre prestataire de paiement Shopify.

6.2 Sécurisation du paiement

Les transactions bancaires sont sécurisées par le protocole SSL et gérées par Shopify Payments. Le Vendeur ne conserve aucune donnée bancaire.

6.3 Paiement intégral

Le Client doit régler l'intégralité du montant de la commande lors de la validation de celle-ci. Aucun retrait ne sera effectué sans paiement préalable intégral.

ARTICLE 7 - RETRAIT DES COMMANDES (CLICK & COLLECT)

7.1 Lieu de retrait

Les commandes sont à retirer exclusivement à l'adresse suivante :

Biscotti - Biscuiterie Artisanale

ZAC LA POULASSE, 3 RUE JEAN MONNET, 83210 SOLLIES-PONT

7.2 Délais de retrait

Pour les commandes de produits festifs (bûches de Noël, etc.) :

- Date de retrait à convenir lors de la commande (notamment pour les fêtes de fin d'année)

7.3 Horaires de retrait

Les retraits s'effectuent aux horaires suivants :

Lundi	fermé
Mardi	9h - 13h, 14h30 - 19h
Mercredi	9h - 13h, 14h30 - 19h
Jeudi	9h - 13h, 14h30 - 19h
Vendredi	9h - 13h, 14h30 - 19h
Samedi	9h - 19h
Dimanche	9h - 12h30

7.4 Procédure de retrait

Lors du retrait, le Client devra :

- Présenter le numéro de commande reçu par email
- Présenter une pièce d'identité si nécessaire
- Vérifier sa commande avant de quitter la boutique

7.5 Commande non retirée

En cas de non-retrait de la commande dans un délai de **48 heures** suivant la date convenue, sans information préalable du Client, la commande sera considérée comme abandonnée.

Aucun remboursement ne sera effectué pour les commandes non retirées sans justification valable.

ARTICLE 8 - DROIT DE RÉTRACTATION

8.1 Exclusion du droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, **le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas** aux contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Les produits alimentaires frais et artisanaux proposés par Biscotti entrent dans cette catégorie.

En conséquence, **aucun droit de rétractation ne peut être exercé et aucun remboursement ne sera effectué** après retrait de la commande, sauf en cas de produit défectueux ou non conforme (voir Article 9).

8.2 Annulation avant fabrication

Le Client peut annuler sa commande gratuitement **dans les 24 heures** suivant la passation de commande, avant le début de la fabrication.

Passé ce délai, aucune annulation ne sera acceptée.

ARTICLE 9 - GARANTIES ET RÉCLAMATIONS

9.1 Garantie de conformité

Les produits vendus sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

Le Client est tenu de vérifier l'état et la conformité des produits lors du retrait. Toute anomalie visible (produit endommagé, non conforme) doit être signalée **immédiatement** au moment du retrait.

9.2 Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par email à biscuiterie.biscotti@gmail.com dans un délai de **24 heures** suivant le retrait de la commande.

La réclamation doit préciser :

- Le numéro de commande

- La nature du problème
- Le cas échéant, des photographies du produit concerné

9.3 Résolution des litiges

En cas de produit défectueux ou non conforme :

- Remplacement du produit par un produit similaire (si disponible)
- Remboursement intégral du produit concerné

Le Vendeur se réserve le droit de vérifier le produit avant tout remboursement ou échange.

ARTICLE 10 - DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

10.1 Collecte des données

Le Vendeur collecte les données personnelles suivantes :

- Nom et prénom
- Adresse email
- Numéro de téléphone (si fourni)
- Adresse de facturation
- Historique de commandes

10.2 Finalité de la collecte

Les données sont collectées pour :

- La gestion des commandes
- La facturation
- Le contact avec le Client
- L'amélioration des services
- L'envoi d'informations commerciales (avec consentement préalable)

10.3 Conservation des données

Les données personnelles sont conservées pour une durée de **3 ans** à compter de la dernière activité du Client, conformément aux obligations légales.

10.4 Droits du Client

Conformément au RGPD, le Client dispose des droits suivants :

- Droit d'accès à ses données personnelles
- Droit de rectification
- Droit à l'effacement ("droit à l'oubli")
- Droit à la limitation du traitement
- Droit à la portabilité des données
- Droit d'opposition au traitement

Pour exercer ces droits, le Client peut contacter le Vendeur à : biscuiterie.biscotti@gmail.com

10.5 Sécurité des données

Le Vendeur met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés.

10.6 Cookies

Le site utilise des cookies pour :

- Le fonctionnement du panier d'achat
- Les statistiques de visite (Google Analytics)
- La publicité (Google Ads)

Le Client peut paramétrier son navigateur pour refuser les cookies. Cependant, cela peut affecter le bon fonctionnement du site.

ARTICLE 11 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

11.1 Droits réservés

L'ensemble du contenu du site www.biscotti-biscuiterie.fr (textes, images, logos, vidéos, etc.) est la propriété exclusive de Biscotti ou de ses partenaires.

Toute reproduction, représentation, modification, publication ou adaptation de tout ou partie des éléments du site, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable.

11.2 Marques

Les marques, logos et signes distinctifs reproduits sur le site sont la propriété de Biscotti. Toute reproduction ou utilisation sans autorisation est interdite.

ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ

12.1 Limitation de responsabilité

Le Vendeur ne saurait être tenu responsable :

- Des dommages indirects liés à l'utilisation du site
- De l'interruption temporaire du site pour maintenance
- Des problèmes techniques indépendants de sa volonté
- De la mauvaise conservation des produits après retrait

12.2 Force majeure

Le Vendeur ne pourra être tenu responsable en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté (incendie, grève, panne, etc.) empêchant l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 13 - LITIGES ET MÉDIATION

13.1 Droit applicable

Les présentes CGV/CGU sont soumises au droit français.

13.2 Réclamations

Pour toute réclamation, le Client doit contacter le Vendeur par email :
biscuiterie.biscotti@gmail.com

Le Vendeur s'engage à répondre dans un délai de **7 jours ouvrés**.

13.3 Médiation

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement au service de médiation de la consommation en cas de litige.

Médiateur de la consommation compétent :

- [À COMPLÉTER selon votre secteur d'activité]

Exemple pour les commerces :

- **CM2C (Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice)**

- Site web : <https://www.cm2c.net>
- Adresse postale : 14 rue Saint Jean, 75017 Paris

Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

13.4 Juridiction compétente

En cas d'échec de la médiation, les tribunaux français seront seuls compétents.

Pour les consommateurs : tribunal du lieu de résidence du Client ou du siège social du Vendeur.

ARTICLE 14 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

14.1 Intégralité du contrat

Les présentes CGV/CGU constituent l'intégralité des obligations des parties. Aucune condition générale ou spécifique figurant sur les documents du Client ne pourra s'intégrer aux présentes.

14.2 Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV/CGU sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

14.3 Non-renonciation

Le fait pour le Vendeur de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

14.4 Modification des CGV/CGU

Le Vendeur se réserve le droit de modifier les présentes CGV/CGU à tout moment. Les nouvelles conditions seront applicables dès leur mise en ligne.

Les commandes en cours restent soumises aux conditions en vigueur au moment de leur validation.

ARTICLE 15 - CONTACT

Pour toute question relative aux présentes CGV/CGU ou pour toute réclamation, le Client peut contacter le Vendeur :

Par email : biscuiterie.biscotti@gmail.com

Par téléphone : [À COMPLÉTER si applicable]

Par courrier :

Biscotti - Biscuiterie Artisanale

[ADRESSE COMPLÈTE]

Sollies-Pont, France

ACCEPTATION DES CONDITIONS

En passant commande sur le site www.biscotti-biscuiterie.fr, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et les accepter sans réserve.

Date de dernière mise à jour : 04 décembre 2025
