

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – LE MÉMORIAL DE CAEN LA LIBRAIRIE-BOUTIQUE

1. Stipulations préliminaires

Les présentes conditions générales de vente constituent un contrat de vente à distance, définissant les droits et obligations du Mémorial de Caen, ci-après dénommé « le Mémorial » (RCS Caen n° 348 713 694) et ses clients consommateurs dans le cadre de la vente des produits référencés sur le site Internet <http://librairie.memorial-caen.fr>.

Les présentes conditions générales annulent et remplacent les conditions précédemment applicables et sont conclues entre le Mémorial et les clients consommateurs souhaitant effectuer un achat via le site Internet, ci-après dénommé le « site ». Est seul considéré comme « consommateur » au sens des présentes le client personne physique agissant à des fins privées ou à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux conditions générales de vente ci-après énoncées, prioritairement à tous autres documents tels que les impressions, prospectus, catalogues promotionnels, description des produits émis par le Mémorial.

Le Mémorial apporte le plus grand soin à la mise en ligne d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des produits au moyen notamment de descriptifs techniques émanant de ses partenaires et fournisseurs et de photographies illustrant les produits. À cet égard, le Mémorial s'engage à répondre à toute demande de renseignements complémentaires sur les produits. En tout état de cause, la responsabilité du Mémorial ne pourra être engagée du fait d'éventuels changements ou erreurs concernant la description des caractéristiques du produit acheté, à moins toutefois que les caractéristiques essentielles du produit s'en trouvent affectées.

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

Le Mémorial se réserve la possibilité d'adapter, de modifier ou de mettre à jour, à tout moment, ses conditions générales de vente. En cas d'adaptation,

de modification ou de mise à jour, seront appliquées à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

2. Commande

2.1. Le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le client passera commande conformément aux indications qui lui sont données sur le site. Il s'engage à remplir la commande en veillant à donner les informations nécessaires complètes et exactes. En tout état de cause, le client est responsable des informations saisies lors de la prise de commande. En cas d'erreur dans le libellé du destinataire (nom, adresse, etc.), le Mémorial ne saurait être tenu pour responsable des retards engendrés dans la livraison des produits. Les frais de réexpédition des produits seront à la charge du client.

2.2. Pour rappel, les étapes pour commander les produits sur le site sont les suivantes :

- Sélection du produit : Après avoir cliqué sur l'icône « Ajouter au panier » et après avoir vérifié les spécificités de sa commande (article, quantité, couleur, prix, etc.) à partir des références des offres visibles sur le site, le client valide le choix du ou des article(s) sélectionnés par un clic sur l'icône « Commander ». Les informations sur la disponibilité du ou des article(s) sont données lors de la passation de la commande.

- Identification : Si le client est déjà inscrit sur le site, il renseigne les champs prévus à cet effet en indiquant son identifiant ainsi que son mot de passe personnel. Si le client n'est pas encore inscrit sur le site, il peut soit créer un compte en renseignant les champs prévus à cet effet en indiquant ses coordonnées avec les mentions obligatoires suivantes : civilité, nom, prénom, adresse complète de livraison, e-mail et numéro de téléphone, soit commander en tant qu'invité.

- Validation : Le client a la possibilité, avant de valider sa commande, de vérifier le détail et le prix total de celle-ci et de corriger les éventuelles erreurs en cliquant sur l'icône « Retour », avant de confirmer celle-ci pour son

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – LE MÉMORIAL DE CAEN LA LIBRAIRIE-BOUTIQUE

acceptation. Le client choisit son mode de livraison et son mode de règlement. Le client déclare avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente en cochant la case correspondante. Le client confirme définitivement sa commande en cliquant sur l'icône « Passer la commande ».

- Paiement : Après avoir confirmé le contenu de sa commande, le client la validera définitivement par le paiement. La commande ne sera définitive à compter de la validation du « Récapitulatif de la commande ». Le paiement par le client formalise de manière ferme et définitive le contrat de vente à distance conclu avec le Mémorial. La facture et le formulaire pour l'exercice du droit de rétractation seront joints au colis. Le récapitulatif de la commande constitue un engagement irrévocable. Il doit être conservé, il constitue la preuve de la commande du client et du contrat liant les parties.

2.3. En tout état de cause, le Mémorial se réserve le droit de ne pas accepter une commande pour un motif légitime tel que notamment : difficulté d'approvisionnement, problème concernant la compréhension de la commande reçue, problème prévisible concernant la livraison, ou encore anormalité des quantités commandées au regard des besoins courants d'un consommateur. En cas de non acceptation de la commande pour un motif légitime, le Mémorial en informera le client par courrier électronique. Le Mémorial se réserve également le droit de ne pas satisfaire à toute demande du client qui serait exorbitante ou dérogatoire au droit commun et à ses conditions générales ou en cas de litige en cours avec le client.

3. Livraison – Réception

3.1. Délais de livraison : Les délais de livraison varient selon la formule choisie. Pour la France métropolitaine et Monaco, la formule Colissimo suivi France (livraison sous 15 jours) et pour l'Europe, la formule Colissimo suivi Europe (livraison sous 20 jours).

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif en fonction des possibilités de fourniture et de transport du Mémorial, sauf engagement exprès sur des dates et heures fermes prévues entre le Mémorial et le client par écrit. En tout

état de cause, le Mémorial s'efforcera de respecter les délais de livraison mentionnés lors de l'enregistrement de la commande du client. À défaut d'un tel engagement, les dépassements de délai ne pourraient donner lieu à dommages-intérêts, retenue, annulation des commandes en cours.

En cas de retard prévisible de livraison, le Mémorial en informera le client dans les plus brefs délais par courrier électronique et lui fournira une estimation du délai supplémentaire de livraison.

Le Mémorial ne pourra pas être tenu responsable pour tout retard ou défaut de réception dû à un cas de force majeure ou à une faute du client. En tout état de cause, à défaut de livraison dans le délai expressément convenu, ou à défaut d'accord sur un délai de livraison, en cas de défaut de livraison au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat, le client pourra mettre en demeure le Mémorial, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. À défaut d'exécution par le Mémorial dans ce nouveau délai, le client pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat sera considéré comme résilié à la réception par le Mémorial de cette lettre, sauf s'il s'est exécuté entre temps. Les sommes versées par le client lui seraient alors remboursées sans intérêt ni indemnité au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé.

3.2. Lieu de livraison : Les produits sont proposés à la vente pour les achats en ligne expédiés en France et dans les pays expressément visés. Le colis est accompagné de la facture des produits. Le Mémorial ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas de retard et/ou de non livraison du fait d'une adresse fautive ou erronée ou à laquelle la livraison s'avèrerait être impossible.

3.3. Modalités de livraison et de réception : Le transport sera réalisé par une société indépendante.

La livraison est réputée effectuée par le Mémorial à la remise matérielle des produits commandés par le transporteur au client. Le client est tenu d'assurer

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – LE MÉMORIAL DE CAEN LA LIBRAIRIE-BOUTIQUE

personnellement la réception des produits commandés. Le client s'engage à signer le bon de livraison des produits.

En cas d'absence du client lors de la livraison, ce dernier est informé dans les plus brefs délais de la mise à disposition des produits. En cas de dépassement de ce délai, le colis sera renvoyé au Mémorial. Il est convenu que les frais de réexpédition au client seront à la charge de ce dernier.

Il appartient au client de vérifier l'état de l'emballage et des produits et le nombre de produits à leur réception. Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que le client, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison. Il appartient au client en cas de contestation, de détérioration du produit lors du transport, d'avarie, de manquant ou de retard, de faire des réserves claires et précises sur le document de livraison ou de réception du transporteur, et de notifier au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception, sa protestation motivée dans les trois (3) jours, non compris les jours fériés, qui suivent la réception des produits.

4. Prix/Paiement

4.1. Les prix de vente des produits mentionnés sur le site sont indiqués en euros toutes taxes comprises, la TVA applicable étant celle en vigueur au moment de la commande. Les prix indiqués ne comprennent pas les frais de livraison des produits, facturés en supplément et clairement indiqués avant la validation de la commande. Pour les livraisons hors du territoire de l'Union Européenne, le client devra en sus acquitter des droits de douanes et autres taxes dues au titre de l'importation. Le prix facturé au client est le prix précisé sur la confirmation de commande comprenant le prix des produits HT et TTC auquel s'ajoute le prix du transport. Le Mémorial se réserve le droit de modifier ses prix de vente à tout moment. Néanmoins, aucune modification postérieure à la prise de commande ne pourra être appliquée. Le tarif applicable aux produits commandés, est celui figurant sur le site au jour de la commande.

4.2. Les commandes sont payables en euros, en totalité et au comptant. À aucun moment les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. Le paiement des produits s'effectue par carte bancaire (Carte bleue, Visa, Mastercard, American Express). En cas de refus de la carte utilisée par le centre de paiement, la commande est automatiquement annulée. Le Mémorial se réserve le droit, à tout moment, en fonction des risques encourus, de fixer un plafond aux sommes dues par le client ou d'exiger certains délais de paiement ou certaines garanties.

5. Garanties – Responsabilités

5.1. Le Mémorial est tenu aux garanties légales en vigueur à l'égard de ses clients consommateurs, à savoir, la garantie légale de conformité (articles L.211-4 les suivants du Code de la consommation) et la garantie légale des vices cachés prévus aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le client :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien. Le Mémorial peut néanmoins ne pas procéder selon le choix du client lorsque ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant 6 mois à compter de la délivrance du bien.

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

Lorsqu'il agit en garantie des vices cachés, le client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – LE MÉMORIAL DE CAEN LA LIBRAIRIE-BOUTIQUE

Sans préjudice des éventuelles réserves émises auprès du transporteur, les réclamations sur les vices apparents ou la non-conformité des produits livrés devront être formulées par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Mémorial dans les 3 jours de la réception des produits.

Sauf dans le cas où la réclamation est formulée dans les 6 mois de la délivrance du bien, il appartient au client de fournir toute justification, pouvant notamment être établie par un professionnel du secteur, quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser au Mémorial toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices ou anomalies.

Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord exprès. Il donnera lieu au remplacement du bien, après vérification qualitative et quantitative des produits retournés. Les frais et risques du retour demeurent à la charge du client si la non-conformité n'est pas avérée.

Les articles doivent être renvoyés par le client, en cas de rétractation ou de non-conformité, dans les délais susvisés, et dans les conditions suivantes :

- dans leur emballage d'origine ;
- complets (accessoires, notices ...)
- ni endommagés, ni détériorés ;
- accompagnés de la facture d'origine correspondante.

5.2. Les garanties contractuelles accordées sur les produits vendus ou pièces installées correspondent strictement à celles qui ont été consenties pour chaque type de produit et sur les pièces utilisées par ses propres fournisseurs. La responsabilité du Mémorial est strictement limitée au remplacement pur et simple ou à la réparation des produits ou pièces reconnus non conformes. En aucun cas la mise en jeu de la garantie contractuelle n'implique la possibilité d'une demande de dommages et intérêts ou d'une indemnité pour quelque cause que ce soit.

Hors les cas de garanties légales ou de garanties fournisseurs, les produits commercialisés par le Mémorial ne font pas l'objet de garantie contractuelle spécifique. La mise en œuvre de garanties fournisseurs se fait conformément à la procédure de retour précisée par le fournisseur. Le Mémorial se tient à la

disposition du client pour l'informer de cette procédure. Les garanties courent à compter de la date de réception du produit par le client. Il est rappelé que le Mémorial ne saurait être tenu pour responsable en cas de refus du fournisseur d'appliquer sa garantie pour des raisons légitimes. Pour pouvoir bénéficier de la garantie fournisseur des produits, il est demandé au client de conserver la facture d'achat et l'emballage d'origine.

5.3. Le Mémorial ne saurait être tenu pour responsable des dommages, temporaires ou permanents, causés au système informatique du client ni des pertes ou dommages éventuels qui seraient subis notamment suite à l'accès ou la navigation sur les sites. La transmission de données via Internet peut entraîner l'apparition d'erreurs et/ou le fait que le site ne soit pas toujours disponible. Par conséquent, le Mémorial ne saurait être déclaré responsable quant à la disponibilité et l'interruption du service en ligne.

5.4. Lorsque la responsabilité du Mémorial est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le client a subis à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, atteinte à l'image... Le montant des dommages et intérêts que le Mémorial pourrait être amené à verser dans les conditions précitées est en tout état de cause limité au montant de la commande.

Le Mémorial décline en particulier toute responsabilité pour tout dommage causé aux personnes ou aux biens qui pourrait résulter d'un défaut d'utilisation des produits, des détériorations ou accidents provenant de négligences, défauts de surveillance ou d'entretien, de l'usure normale de ses produits ou bien encore de l'emploi non conforme, inadapté et/ou dénaturé en matière de stockage, de conservation ou d'utilisation des produits vendus par le Mémorial, des dommages consécutifs aux modifications, incorporations ou réparations du produit et des dommages résultant d'un manquement aux recommandations d'usage des produits mentionnées sur le manuel du fabricant fourni aux clients.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – LE MÉMORIAL DE CAEN LA LIBRAIRIE-BOUTIQUE

5.5. En cas de survenance d'un événement de force majeure, de cas fortuit ou de cause extérieure – notamment en raison d'incendies, inondations, grèves totales ou partielles, fermetures d'entreprises, entraves aux déplacements, dégradations volontaires, vols, changements de réglementations, ruptures d'approvisionnement énergétique, mauvais fonctionnement ou interruptions des réseaux électriques ou de télécommunications..., le Mémorial sera dégagé de plein droit et sans indemnité de sa responsabilité et de ses obligations de livraison à compter de la date de survenance des événements. Cependant, le Mémorial s'engage à prévenir le client dans les plus brefs délais et à mettre tout en œuvre pour reprendre l'exécution de ses obligations.

Si un tel événement venait à se prolonger au-delà de 1 mois après la date de notification, le contrat sera considéré résilié de plein droit. Les sommes perçues par le Mémorial avant cette date seraient alors remboursées au client.

6. Droit de rétractation

En application de l'article L. 121-21 du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation lorsque le contrat est conclu à distance. Au sens de l'article L. 121-16 du Code de la consommation, constitue un contrat de vente à distance « *tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat* ».

Pour exercer son droit de rétractation pour les autres produits ou services, le client doit, dans le délai de 14 jours à compter de la livraison des produits commandés, adresser au Mémorial, aux coordonnées figurant à l'article 10 des présentes, une lettre recommandée avec accusé de réception précisant sa volonté d'user de ce droit ou retourner le formulaire type d'exercice du droit de rétractation.

Le client doit retourner les produits au Mémorial dans les 14 jours de la communication de sa décision de se rétracter, dans leur parfait état et emballage d'origine, sans aucune trace ni marque, avec tous les accessoires (y

compris la notice), les cadeaux éventuellement offerts ainsi qu'un double de la facture. Seuls les risques et les frais de retour des produits restent à la charge du client. Si l'ensemble des conditions exigées pour le retour des produits ne sont pas respectées, le Mémorial pourra déduire des sommes à rembourser, le cas échéant, une quote-part du prix de vente correspondant au prix de vente des produits manquants ainsi qu'à la réparation, au remplacement et/ou à la remise en état des produits éventuellement dégradés.

Le Mémorial s'engage, soit à procéder à l'échange du produit contre un produit de qualité et de prix équivalent, soit à rembourser le client consommateur dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la lettre recommandée précisant la volonté de rétractation du client ou du formulaire type. Néanmoins, le Mémorial est en droit de différer le remboursement jusqu'à récupération effective des produits.

Le remboursement s'effectue directement sur le compte bancaire du client, suivant les mêmes modalités que celles utilisées pour procéder au paiement des produits en cause, sauf accord exprès du client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement.

Conformément à l'article L. 121-21-8 10° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les enregistrements audio ou vidéo, ainsi que pour les journaux, périodiques ou magazines.

7. Propriété intellectuelle / Informatique et libertés

7.1. L'ensemble du contenu du site Internet (illustrations, textes, libellés, marques, images, logos, vidéos...) est la propriété du Mémorial. Toute reproduction intégrale ou partielle de ce site est interdite, sauf si le Mémorial donne son autorisation expresse et préalable. Le Mémorial n'autorise pas la création de liens hypertextes sauf accord exprès et préalable.

Sauf stipulations contraires, le Mémorial conserve la propriété intellectuelle de ses créations (savoir-faire, droits d'auteur, marques etc.) qui ne peuvent être utilisées, représentées, communiquées, exécutées, adaptées ou traduites sans son autorisation écrite et préalable. En tout état de cause, le client ne fera

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – LE MÉMORIAL DE CAEN LA LIBRAIRIE-BOUTIQUE

usage de ces documents que conformément au but pour lequel ils lui ont été transmis.

7.2. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » N° 78-17 du 6 janvier 1978, les données personnelles collectées auprès des clients font l'objet d'un traitement automatisé, dans le cadre d'un fichier déclaré à la CNIL sous la responsabilité du Mémorial.

Le traitement des données personnelles des clients a pour finalité le traitement des commandes et plus généralement la gestion de la relation clientèle. Sauf opposition de sa part, le client pourra recevoir des informations commerciales de la part du Mémorial. Il ne pourra recevoir d'informations de la part de sociétés tierces partenaires qu'en ayant expressément donné son consentement au moyen d'une case à cocher prévue à cet effet. Le client peut en tout état de cause s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles en désactivant cette fonction dans son compte. L'utilisation d'informations personnelles à d'autres fins sera seulement possible lorsque le client aura donné son accord. En tout état de cause, en s'inscrivant sur le site, le client s'engage à fournir des informations sincères et véritables le concernant.

Dans tous les cas, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour exercer ce droit, il lui suffit d'envoyer un courrier à l'adresse suivante : LE MEMORIAL DE CAEN - Esplanade Général Eisenhower – CS 55026 – 14050 CAEN CEDEX 4.

7.3. Le Mémorial perçoit, enregistre, utilise et transmet des données personnelles des internautes dans le cadre de l'exécution des commandes passées sur le site, des relations clients, des conseils et services clients ainsi que pour la préservation des intérêts commerciaux du Mémorial, notamment pour des besoins de préservation de la preuve. Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des obligations du Mémorial, ce dernier transmet des informations personnelles à des tiers, par exemple au transporteur.

8. Droit applicable/Contestations

Les parties conviennent que les présentes conditions et leurs conséquences sont soumises au droit français. La langue des présentes et des relations entre les parties est le français.

Le client est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. À défaut de solution amiable dans un délai de 15 jours, les parties recouvreront leur liberté pour porter le litige devant les tribunaux compétents.

9. Mentions obligatoires à destination des clients consommateurs

En application de l'article L.211-15 du Code de la consommation, sont reproduits ci-après les articles L 211-4, L 211-5 et L 211-12 du Code de la consommation, ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du Code civil, dispositions dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

Article L211-4 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 L211-5 du Code de la consommation :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

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

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – LE MÉMORIAL DE CAEN LA LIBRAIRIE-BOUTIQUE

- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L211-12 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 1648 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.

10. Contact

LE MEMORIAL DE CAEN – Esplanade Général Eisenhower – CS 55026 - 14050
CAEN CEDEX 4

Statut : Société Anonyme d'Économie Mixte Locale

Capital social de l'entreprise : 1 216 350 €

Numéro de SIRET: 348 713 694 00019

Numéro de TVA : FR 71348713694

Pour toute question ou réclamation relative aux services, aux réservations, aux données personnelles, le client peut contacter le Mémorial aux coordonnées suivantes :

LIBRAIRIE DU MÉMORIAL DE CAEN

Esplanade Général Eisenhower

CS 55026

14 050 CAEN CEDEX 4

Tél. 02 31 06 06 53 / Fax : 02 31 06 06 51

Courriel : librairie@memorial-caen.fr

Version en vigueur au 16/11/2015

