

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN LIGNE

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 souhaitant effectuer un achat via le site Internet <https://www.boutique-memorial.fr>, ci-après dénommé le « site ».

Les clients sont exclusivement des consommateurs, définis comme les personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Les commandes sur le Site sont obligatoirement destinées à un usage personnel. La revente, l'utilisation ou la transformation des produits par le client pour tout usage commercial est interdite sauf autorisation du Mémorial.

Les présentes conditions générales annulent et remplacent les conditions précédemment applicables. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux conditions générales de vente ci-après énoncées, qui prévalent sur 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 l'une des parties 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 et sans préavis, ses conditions générales de vente. En tout état de cause, les conditions générales de vente applicables sont celles en ligne au jour de la passation de la commande par le client.

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.

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 « Acheter ». Les informations sur la disponibilité du ou des article(s) sont données lors de la sélection des produits, sous réserve d'éventuelles erreurs de synchronisation du système informatique du Mémorial. En tout état de cause, la disponibilité des produits sera définitivement validée lors de la confirmation d'expédition de la commande qui sera adressée au client par courrier électronique.

Dans l'hypothèse où l'un des produits commandés ne serait pas disponible lors de la préparation de la commande du client, le Mémorial s'engage à contacter le client dans les plus brefs délais afin de lui indiquer dans quels délais ce produit pourra le cas échéant être livré. Si ce délai est trop important, le client peut choisir d'annuler sa commande et les sommes versées lui seront alors remboursées dans les plus brefs délais.

Il est rappelé que le choix des produits est réalisé sous la seule responsabilité du client.

- **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 doit créer un compte en renseignant les champs prévus à cet effet en indiquant ses coordonnées avec les informations obligatoires suivantes : civilité, nom, prénom, adresse complète de livraison, e-mail et numéro de téléphone.

- **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 avant de confirmer celle-ci pour son 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 « Commandez et payez ».

- **Paiement** : Le client procède au paiement par renvoi sur le site internet sécurisé du partenaire bancaire du Mémorial. Une fois la commande payée, le client peut imprimer la page récapitulant sa commande. En tout état de cause, le client recevra une confirmation de commande par courrier électronique, accompagnée du formulaire pour l'exercice éventuel du droit de rétractation, au plus tard au moment de la livraison. Le récapitulatif de la commande 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 un problème concernant la compréhension de la commande reçue, un problème prévisible concernant la livraison, ou encore une anomalie 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). + livraison Mondial Relay.

Les délais de livraison éventuellement indiqués ne sont donnés qu'à titre indicatif, sauf en cas d'engagement exprès sur des dates et heures fermes prévues entre le Mémorial et le client par écrit. À défaut d'un tel engagement, les dépassements de délai ne pourraient donner lieu à dommages-intérêts, retenue, annulation des commandes en cours.

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, par exemple en cas d'adresse erronée ou encore d'absence du client au moment de la livraison.

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 métropolitaine, Corse, DROM, COM et dans les pays suivants (...). 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. Pour les livraisons en France métropolitaine, le client peut choisir de se faire livrer par Colissimo, avec ou sans signature, ou dans un point de retrait. Le client peut aussi choisir de se faire livrer par Mondial Relay...

Le client peut aussi choisir de récupérer sa commande physiquement au Mémorial en click & collect, sous réserve d'avoir pris rendez-vous au préalable.

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 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 par le transporteur 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 confirmer ces

réserve au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours, non compris les jours fériés, qui suivent la réception des produits.

Conformément à l'article L. 224-65 du Code de la consommation, lorsque le client prend personnellement livraison des objets transportés et lorsque le transporteur ne justifie pas lui avoir laissé la possibilité de vérifier effectivement leur bon état, le délai mentionné ci-dessus est porté à dix (10) jours.

En tout état de cause, les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité des produits devront être formulées auprès du Mémorial dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes conditions générales.

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 total 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. En tout état de cause, 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), Paypal ou chèque.

En cas de refus de la carte utilisée par le centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

En cas de paiement par chèque la commande est expédiée après réception et encaissement du chèque. En cas de refus du chèque par le centre de paiement, la commande est automatiquement annulée.

En cas de paiement par virement bancaire, une demande d'accord doit être faite auprès du Mémorial de Caen avant toute commande.

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 légales – 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.217-4 et suivants du Code de la consommation) et la garantie légale des vices cachés prévus aux articles 1641 et suivants du Code civil. A ce titre, le client peut formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité ou de la garantie des

défauts de la chose vendue en adressant sa réclamation au Mémorial à l'adresse indiquée à l'article 9 des présentes conditions générales.

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 24 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.

Sauf dans le cas où la réclamation est formulée dans les 24 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.

Sauf dans le cas de l'exercice du droit de rétractation prévu à l'article 6, tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord exprès.

Les articles doivent être renvoyés par le client, dans leur emballage d'origine, complets (accessoires, notices...) et accompagnés de la facture.

5.2. Les produits commercialisés par le Mémorial ne font pas l'objet de garantie commerciale ou contractuelle spécifique.

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. Il est rappelé que l'utilisation des produits est réalisée sous la seule responsabilité du client.

Le Mémorial décline ainsi toute responsabilité pour tout dommage causé aux personnes ou aux biens qui pourrait résulter d'une mauvaise utilisation des produits, de l'usure normale des produits, de détériorations ou accidents provenant de négligences ou de conditions de surveillance, d'entretien, ou d'emploi non conformes, inadaptées et/ou dénaturées ou encore de dommages consécutifs à des modifications, incorporations ou réparations du produit par le client ou des tiers.

5.5. Une partie ne saurait engager la responsabilité de l'autre partie et ses obligations seraient suspendues dans l'hypothèse où surviendrait un cas de force majeure. On entend par cas de force majeure tout événement rendant soit impossible, soit manifestement plus difficile l'exécution d'une obligation en raison du caractère imprévisible ou irrésistible ou extérieur de cet événement, ces trois critères étant alternatifs, tels que guerres, émeutes, incendies, inondations, grèves totales ou

partielles, paralysies des voies de transports routiers ou autres, ruptures de fourniture d'énergies, blocages des télécommunications et des réseaux informatiques, changement de réglementation, retards ou défaillance dans l'intervention de partenaires extérieurs tels que les fournisseurs ou sous-traitants du Mémorial... ainsi que tout autre événement considéré par la loi ou la jurisprudence comme un cas de force majeure. Chaque partie pourra mettre fin au contrat en cause par lettre recommandée avec accusé de réception dans l'hypothèse où un cas de force majeure se poursuivrait pendant plus de 30 jours. Le Mémorial devra alors être dûment réglé de l'ensemble des prestations réalisées et des coûts engagés dans le cadre de l'exécution de ses obligations.

6. Droit de rétractation

En application de l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la réception des produits. Le jour de la réception des produits commandés n'est pas compté dans le délai, ce dernier commençant à courir le lendemain). Si ce délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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 9 des présentes, une déclaration précisant sa volonté d'user de ce droit ou retourner le formulaire type d'exercice du droit de rétractation accessible en cliquant ICI.

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, complets (accessoires, notices...) et accompagnés de la facture.

Les risques et les frais de retour des produits sont à la charge du client.

Il est rappelé au client que, conformément aux dispositions de l'article L. 221-23 du Code de la consommation, sa responsabilité peut être engagée en cas de dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement.

Le Mémorial remboursera le client consommateur (y compris les frais de livraison au tarif standard, quelque soit le mode de livraison payé par le client) dans un délai maximum de 14 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de la décision du client de se rétracter. 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. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé en cas de :

- (...)

7. Propriété intellectuelle / Données personnelles / Opposition au démarchage téléphonique

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 usage des documents du Mémorial que conformément au but pour lequel ils lui ont été transmis.

7.2. Le Mémorial procède à la collecte et au traitement des données personnelles des clients conformément à la réglementation en vigueur applicable aux données personnelles et à la Politique de Confidentialité qu'elle a élaborée et qui complète les présentes conditions générales de vente, dont elle fait partie intégrante. A ce titre, le Mémorial invite les clients à la consulter en cliquant ICI.

7.3. Le client est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (liste « Bloctel »). Il est néanmoins précisé que cette inscription n'interdit pas au Mémorial de contacter téléphoniquement le Client pour les stricts besoins de l'exécution du présent contrat.

8. Droit applicable/Médiateur de la consommation

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.

Le client consommateur pourra ainsi soumettre tout litige l'opposant au Mémorial au médiateur suivant : l'Association Médiation Tourisme et Voyage

Coordonnées : BP 80303 – 75823 PARIS cedex 17

Site internet : <https://www.mtv.travel> Avant de saisir le médiateur désigné ci-dessus, le client s'engage à adresser sa réclamation au service client du Mémorial aux coordonnées indiquées à l'article 9 des présentes conditions générales.

En outre, le Mémorial informe le client de l'existence de la plateforme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne et de la possibilité d'y recourir en cas de litige en lien avec le présent contrat. Cette plateforme est accessible en cliquant ICI.

9. 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, 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 : boutique@memorial-caen.fr