

## Conditions générales de vente d'un site marchand

Dernière mise à jour le 31/05/2024

Le site <https://www.paupiettes.com/> (le « **Site** » ou la « **Plateforme** ») est un site e-commerce édité par Paupiettes permettant d'acheter des plats préparés par le Fournisseur adaptés aux enfants de plus de 3 ans et livrés à domicile.

La version actuellement en ligne de ces conditions générales de vente (ci-après « **Conditions** » ou « **CGV** ») est la seule opposable pendant toute la durée d'utilisation du site et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle version la remplace.

### PRÉAMBULE : Définitions

Client : désigne toute personne physique, agissant à titre personnel, qui entre en contact avec Paupiettes en vue d'acquérir un produit proposé à la vente.

Commande : désigne la demande de Produit faite par le Client auprès de Paupiettes.

Compte personnel : désigne l'espace accessible depuis le Site, que tout Client, doit se créer pour pouvoir bénéficier des services offerts par le Site.

Délai de Livraison : désigne la période entre la date de validation de la Commande et la date de livraison de la Commande au Client.

Fournisseur : désigne une personne physique ou morale qui fournit à Paupiettes les Produits.

Frais de Livraison : désigne le coût des frais engagés par Paupiettes pour acheminer la Commande à l'adresse de Livraison indiquée par le Client.

Livraison : désigne l'expédition du Produit au Client.

Mode de Livraison : désigne tout mode de livraison standard ou express disponible sur le Site au moment de la Commande.

Paupiettes : désigne le propriétaire de la Plateforme, qui propose des Produits à la vente à distance.

Prix : désigne la valeur unitaire d'un Produit, cette valeur s'entend toutes taxes comprises et hors Frais de Livraison.

Produit : désigne toute marchandise proposée à la vente sur la Plateforme.

Visiteur : désigne toute personne physique ou morale consultant le Site.

Le Site est techniquement géré et administré par son propriétaire, Paupiettes, sous le numéro SIRET 90941536600030, inscrite au RCS, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR54909415366 représentée par sa Présidente, Marion Larronde-Larretche, dont le siège social est situé 18b rue de la Dhuys à Montreuil, 93100.  
Courriel : hello@paupiettes.fr

Le site internet est hébergé par : OVH SAS  
2 rue kellermann, 59 100 Roubaix  
Téléphone : 0 899 498 765

## **Article 1. Objet**

Les présentes Conditions générales de vente sont applicables à toutes les ventes de Produits intervenues par le biais du Site <https://www.paupiettes.com/>.

## **Article 2. Champ d'application**

Les Produits proposés à la vente sur le Site sont réservés à la vente en France métropolitaine (hors Corse) (le « **Territoire** »).

## **Article 3. Produits et disponibilité**

Paupiettes prépare, commercialise en ligne et livre des plats au bénéfice de particuliers et d'entreprises. La revente des produits commercialisés par Paupiettes est formellement interdite.

Il appartient au Client de se renseigner en amont de toute commande, notamment en cas d'intolérance ou d'allergies alimentaires.

Le dressage des Produits est fait à la main. Paupiettes s'engage à proposer une solution adaptée au Client sur simple demande en cas de constatation de grammage inférieur à ce qui est annoncé sur le produit.

Les Produits sont livrés froids. Leur consommation peut être différée sous réserve du respect de la Date Limite de Consommation ("DLC") indiquée sur l'emballage et d'une conservation au réfrigérateur entre 0° et 4°. Il revient au Client de réchauffer les Produits livrés qui le nécessitent selon les instructions et recommandations figurant sur leur emballage ou sur le Site Internet.

Paupiettes ne saurait être tenue pour responsable en cas de mauvaise condition de conservation des produits après livraison, en cas de consommation après la DLC ou dans tout autre cas où le Client n'aurait pas respecté les règles d'hygiène portées à sa connaissance par Paupiettes ou par les autorités sanitaires.

Paupiettes se réserve le droit de modifier la composition d'un produit en fonction notamment de la disponibilité des ingrédients. Elle en informera préalablement les Clients concernés, notamment en cas de modification d'ingrédients entraînant la présence d'un allergène supplémentaire. Paupiettes s'engage à proposer une solution adaptée au Client sur simple demande si celle-ci ne lui convenait pas.

Paupiettes se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis son offre. En conséquence, les Produits de son offre sont disponibles tant qu'ils figurent sur le Site et dans la limite des stocks. En cas d'indisponibilité du produit après la passation de la commande, le Client sera informé par mail, et nous pourrions rembourser le plat sous forme d'avoir.

Certains Produits commandés par le Client pourraient ne plus être disponibles le jour prévu de la livraison en raison d'événements imprévisibles (pénurie d'essence par exemple), d'aléas climatiques, de l'indisponibilité des Produits chez les Fournisseurs, pour toute autre cause. Dans cette hypothèse, Paupiettes informera le Client dans les plus brefs délais par courrier électronique, SMS ou téléphone et lui proposera une solution de remplacement ou un remboursement total ou partiel de sa commande.

### **Article 3. Modalités de paiement et de détermination du prix**

Le Prix des Produits est déterminé librement par Paupiettes.

Les Prix sont exprimés toutes taxes comprises.

L'achat est finalisé dès que le Client a validé le paiement de sa Commande. Tant que le paiement n'est pas validé par le Client, celui-ci a la possibilité de modifier son panier en ajoutant ou supprimant les Produits de son choix.

La transaction est immédiatement débitée sur le moyen de paiement du Client après vérification des données de celui-ci.

Conformément à [l'article L. 132-2 du Code monétaire et financier](#), l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise Paupiettes à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au prix.

À cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Le Client communique les 16 (seize) chiffres et la date d'expiration de sa carte bancaire ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel.

Dans le cas où le débit du montant serait impossible, la vente serait immédiatement résiliée de plein droit et la Commande serait annulée. Paupiettes met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le Site Internet.

### **Article 4. Conclusion de la Commande**

Pour réaliser sa Commande par voie électronique, le Client doit obligatoirement suivre les étapes suivantes :

- composer l'adresse du Site Internet dans son navigateur
- sélectionner le Produit souhaité, en option
- vérifier le Code postal
- ajouter le Produit au panier
- se créer un compte personnel et rentrer ses coordonnées (si non existant)
- choisir le jour de livraison
- vérifier son panier et corriger les éventuelles erreurs

- relire le résumé de la Commande afin de vérifier le prix total et l'exactitude de sa Commande
- choisir le Mode de Livraison
- le cas échéant, saisir tout code promotionnel qu'il possède
- accepter les présentes Conditions en cochant la case prévue à cet effet ayant pour mention « en cochant cette case, vous acceptez nos CGV »
- cliquer sur l'option « payer »
- confirmer la Commande

Il recevra ensuite un e-mail de confirmation concernant sa Commande.

La vente est considérée comme définitive lorsque Paupiettes a accepté la Commande par l'envoi d'un e-mail de confirmation.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique de Paupiettes constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client. Paupiettes honorera la Commande dans la limite des stocks de Produits disponibles. À défaut de stocks disponibles, Paupiettes s'engage à le communiquer au Client.

## **Article 5. Livraison de la Commande**

### **5.1. Les Modes de Livraison**

Les Modes de Livraison proposés sur la Plateforme à l'occasion de la réalisation de la Commande sont les suivants :

- Paupiettes passe par Chronofresh, un service de livraison en frais (entre 0° et 4°) afin de respecter la chaîne de froid des produits. Chronofresh porte la responsabilité sur la stabilité des produits de Paupiettes.
- Cygogne est une société en charge de la livraison de produits secs et frais à Paris et première couronne, qui pratique la livraison urbaine en mobilité douce.

### **5.2. L'adresse de Livraison**

Paupiettes s'engage à livrer un Produit conforme à celui stipulé aux présentes Conditions, dans le Territoire. Le Client choisit une adresse de livraison et un créneau horaire nécessairement située sur le Territoire, sous peine de refus de la Commande. Le Client est seul responsable d'un défaut de Livraison dû à un manque d'indication lors de la Commande. Il n'est actuellement pas possible de se faire livrer en Corse.

### **5.3. Les Frais de Livraison**

Le montant des frais de Livraison est de 5,20 euros. En tout état de cause, le montant des frais de Livraison est indiqué au Client avant la validation de la Commande.

Le montant des frais de livraison pour certains codes postaux difficiles d'accès est de 10,20€. Vous trouverez la liste de ces codes postaux : [ICI](#)

#### **5.4. Les délais de Livraison**

Les Délais de Livraison s'entendent en jours ouvrables et correspondent aux délais moyens de préparation et d'acheminement de la Commande sur le Territoire.

Les Délais de Livraison courent à compter de la date de confirmation de la Commande par Paupiettes. Il n'est pas possible de se faire livrer les dimanches et les jours fériés. La société fera les meilleurs efforts pour prévenir le Client à l'avance des modifications de planning de livraison résultant du fait que le jour de livraison prévu au planning tomberait un jour férié.

#### **5.5. Retard de Livraison**

En cas de retard de Livraison, la Commande n'est pas annulée. Chronofresh ou Cygogne (selon l'adresse de livraison) informent le Client par courrier électronique ou sms que la Livraison interviendra avec du retard.

Il n'est plus possible de modifier sa commande une fois 23h59 passé le jeudi, pour une livraison prévue le jeudi, vendredi, samedi de la semaine suivante ou le lundi de la semaine encore après.

#### **5.6. Suivi de la Livraison**

Pour Chronofresh, un email sera envoyé dès la prise en charge de la commande, puis un sms sera envoyé la veille de la livraison.

Pour Cygogne, un email sera envoyé deux jours avant la livraison. Un sms sera envoyé 30 min avant la livraison le jour J.

#### **5.7. Vérification de la Commande à son arrivée.**

Le Client doit s'assurer que les Produits qui lui ont été livrés correspondent à la Commande. En cas de non-conformité des Produits en nature ou en qualité aux spécifications mentionnées dans le bon de Livraison, le Client doit informer Paupiettes par courrier électronique à l'adresse suivante : [hello@paupiettes.fr](mailto:hello@paupiettes.fr).

Il appartient au Client d'émettre les réserves et les réclamations qu'il estime nécessaires, voire de refuser le colis, lorsque le colis est manifestement endommagé à la Livraison. Lesdites réserves et réclamations doivent être adressées à Paupiettes via le formulaire de réclamation présent sur le site dans les 24h après la fin de la DLC du plat, afin que Paupiettes puisse trouver une solution adaptée.

### **Article 6. Le droit de rétractation**

#### **6.1. Absence de droit de rétractation**

Conformément aux dispositions des [articles L.221-28-4 et L.221-28-5 du Code de la consommation](#), le droit de rétractation ne peut être exercé pour les produits suivants :

- De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

## **Article 7. Produits**

### **7.1. Caractéristiques des Produits**

Les produits de notre offre sont conformes à la réglementation et aux normes en vigueur en France et/ou dans l'Union Européenne à la date de leur livraison. Chaque produit est accompagné d'un descriptif permettant au Client de connaître sa composition conformément à l'article L. 111-1 du code de la consommation.

### **7.2. Garanties des Produits**

Le Client bénéficie de la garantie légale de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés sur les produits vendus, sous réserve d'une réclamation formulée auprès du service Client.

Le Client demeure seul responsable du choix des produits et de leur conservation (sachant qu'une date limite de consommation est indiqué sur l'emballage du produit). Toute garantie est exclue en cas de négligence, défaut d'entretien de la part du Client (notamment au regard du respect de la chaîne du froid) ou en cas d'événement de force majeure. La responsabilité de Paupiettes ne saurait être engagée si l'inexécution ou la mauvaise exécution d'une commande est imputable au Client, ou liée à des contraintes techniques indépendantes de la volonté de Paupiettes.

## **Article 8. Propriété intellectuelle**

Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle portant sur la structure et sur les contenus, de quelque nature qu'ils soient, du Site (images, sons, vidéos, photographies, illustrations, cartes ludo-éducatives, textes, images animées, logos, données) sont la propriété exclusive de Paupiettes. Ces éléments de propriété intellectuelle ou industrielle sont mis à la disposition des Visiteurs et Clients, exclusivement dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme conformément aux présentes Conditions.

Toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation, sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie des éléments du Site, est interdite et constitue une violation du droit d'auteur.

Toute reproduction même partielle sans l'autorisation préalable de Paupiettes est interdite.

Le Site de Paupiettes peut contenir des liens hypertextes redirigeant l'internaute vers des sites exploités par des tiers mis en ligne par les Utilisateurs.

Paupiettes n'exerce aucun contrôle sur la destination de ces liens hypertextes. Sa responsabilité ne peut donc être engagée quant à l'accès, au contenu ou à l'utilisation de ces sites par les utilisateurs du Site. La mise en ligne de liens hypertextes par les Utilisateurs relève de leur responsabilité exclusive.

En cas de contrevenance à ces obligations, Paupiettes se réserve le droit de poursuivre l'auteur du manquement devant les juridictions françaises.

## Article 9. Données personnelles

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite Informatique et Libertés et au Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit RGPD, les données personnelles demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa Commande et à l'établissement des factures.

Pendant cette période, Paupiettes met en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles du Client, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

L'accès aux données personnelles est strictement limité au personnel et, le cas échéant, aux prestataires de Paupiettes chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Commandes.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, Paupiettes s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données du Client sans son consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'une obligation légale ou réglementaire ou d'un motif légitime.

Les données personnelles du Client seront conservées aussi longtemps que nécessaire jusqu'à l'exécution des prestations, sauf si :

- le Client exerce son droit de suppression des données le concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une disposition légale ou réglementaire.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur, d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'effacement, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Le Client peut formuler des directives relatives à la conservation, l'effacement et à la communication de ses données personnelles après décès, conformément à l'article 40-1 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978.

Ces directives anticipées peuvent être générales ou particulières et formulées à l'adresse électronique suivante : [hello@paupiettes.fr](mailto:hello@paupiettes.fr).

Ces droits peuvent être exercés dans les conditions et selon les modalités définies dans la politique de confidentialité du Site Internet consultable via le lien suivant : [politique de confidentialité](#).

Vous pouvez également vous adresser à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de régulation chargée de faire respecter la réglementation sur la protection des données à caractère personnel en France, par internet <https://www.cnil.fr/fr/agir> ou par voie postale à l'adresse suivante : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX.

## **Article 10. Cookies**

Paupiettes utilise des cookies pour connaître la navigation des Visiteurs et Clients et faciliter leur utilisation du Site Internet.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter notre politique de cookies via le lien suivant : [politique de cookies](#).

## **Article 11. Responsabilité**

La responsabilité de Paupiettes ne pourrait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers aux Conditions, notamment dans le processus de Livraison, soit à un cas de force majeure.

De même, la responsabilité de Paupiettes 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.

Les photographies des Produits présentées sur le Site Internet ne sont pas contractuelles.

## **Article 12. Cas de force majeure**

En cas d'événement de force majeure ou bien en cas d'imprévu échappant au contrôle de Paupiettes, ou de son prestataire de livraison, le Client reconnaît que ladite livraison peut être retardée ou annulée. En cas de livraison au-delà du jour prévu au moment de la validation de la commande, Paupiettes en informera le Client par tout moyen et mettra en place une solution commerciale adaptée pouvant aller d'un pourcentage de remise sur la prochaine commande jusqu'au remboursement du montant total (remise déduite) de la commande.

Il est convenu expressément que la survenue d'empêchements en relation directe avec la COVID-19 et relatifs à l'approvisionnement, la fabrication, la Livraison, l'acheminement, le transport des Produits s'apparentent à un cas de force majeure au sens des présentes CGV.

## **Article 13. Modification des Conditions générales de vente**

Paupiettes se réserve le droit de modifier ultérieurement les présentes CGV. Dans une telle hypothèse, le Client sera informé par Paupiettes. Les Conditions applicables sont celles en vigueur lors de l'achat du Client sur le Site Internet à la date de passation de la Commande.

## **Article 14. Nullité d'une clause de contrat**

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions des CGV qui demeureront en vigueur entre les Parties.

### **Article 15. Indépendance des Parties**

Aucune des Parties ne peut prendre d'engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre Partie. Par ailleurs, chacune des Parties demeure seule responsable de ses allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

### **Article 16. Non-renonciation**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **Article 17. Notifications**

Toutes notifications devant être effectuées dans le cadre des présentes CGV seront considérées comme réalisées si elles sont faites dans le formulaire de contact du site internet prévu à cet effet-là.

### **Article 18. Loi applicable**

Les présentes CGV sont régies par la loi française. En cas de litige, le Client s'adressera en priorité à Paupiettes afin de trouver une solution amiable, dans un délai d'un mois. A défaut, la compétence est attribuée aux tribunaux compétents de Paris.

### **Article 19. Réclamations, litiges et règlement amiable**

Pour toute difficulté ou réclamation, Paupiettes vous invite à la contacter préalablement aux coordonnées suivantes :

- courrier électronique : [hello@paupiettes.fr](mailto:hello@paupiettes.fr)
- adresse postale : 18b rue de la dhuy à Montreuil, 93100

Seules les réclamations relatives à la vente de Produits sur la Plateforme seront prises en compte.

Le Consommateur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès du Centre de Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (« **CM2C** ») pour toute contestation au sujet de la vente d'un Produit acheté sur le Site Internet, sous réserve du respect des conditions de recevabilité de sa demande. Pour connaître ces conditions et contacter le CM2C, le Consommateur peut se rendre sur le site : [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net) le contacter soit par voie postale à l'adresse suivante : CM2C, 49 Rue de Ponthieu, 75008 Paris, soit par courrier électronique : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net)

La Commission européenne met à disposition une plateforme de règlement extrajudiciaire des litiges qui permet aux Consommateurs de régler dans un premier temps par voie extrajudiciaire des différends en rapport avec leurs commandes en ligne. Lien vers la plateforme de règlement en ligne des litiges : [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/)

### **Article 20. Contact**

Pour toutes questions relatives à nos services, à votre compte client ou à ces Conditions Générales de Vente, n'hésitez pas à nous contacter par le biais des canaux de communication suivants :

- Par email : [hello@paupiettes.fr](mailto:hello@paupiettes.fr)
- Par courrier postal à l'adresse suivante : 18b rue de la dhuys à Montreuil, 93100