



## Conditions Générales d'Utilisation (CGU) – Envie Trappes en Yvelines

1. Préambule.....	1
2. Finalités du site.....	1
3. Définitions.....	1
4. Accès au site .....	2
5. Inscription sur le site .....	2
6. Gestion du Compte client .....	3
7. Formulaire de contact.....	3
8. Consultation du Catalogue .....	3
9. eRéservation.....	4
10. Commande .....	4
11. Livraison et retrait d'Articles .....	5
12. Paiement.....	5

### 1. Préambule

Le site internet <https://www.paris.idf.envie.org> (ci-après « le Site ») est la propriété du Vendeur (l'association ENVIE Trappes en Yvelines).

Siège social : 17 rue Hennequin, 78190, TRAPPES

SIRET : 75213900600015 (*enregistrée à Trappes*)

N° identifiant TVA : FR23752 139006

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet d'encadrer l'utilisation du Site.

### 2. Finalités du site

Le Site constitue une plateforme en ligne sur laquelle toute personne physique peut

- Consulter le Catalogue des Articles et des Services (disponibles à la vente ou à la eRéservation) du Vendeur ;
- Consulter des informations liées au Vendeur ;
- Consulter des informations liées au réseau Envie ;

### 3. Définitions

Dans les présentes CGU, à moins que le contexte impose une définition différente, les mots et expressions suivants, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, auront le sens établi ci-dessous :

- Article : désigne tout objet ou appareil référencé et disponible à la vente (sur le Site et en magasin) ;
- Catalogue : désigne l'ensemble des Articles proposés à la vente (sur le Site et en magasin) ;
- Client : désigne toute personne physique ou morale ayant déjà réalisé un achat en magasin et/ou sur le Site et disposant ainsi d'un Compte client ;
- CGU : désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation ;

- CGV : désigne les Conditions Générales de Vente (les CGV liées à la vente en ligne et liées à la vente en magasin sont disponibles sur le Site) ;
- Commande : désigne l'achat d'un ou plusieurs Article(s) sur le Site ;
- Compte client : désigne l'espace personnel gratuit, accessible depuis le Site, que tout Visiteur doit se créer afin de pouvoir gérer des demandes d'eRéserve, passer des Commandes et gérer son Compte client ;
- eRéserve : désigne toute demande saisie par l'Utilisateur pour réserver un ou plusieurs Articles auprès des équipes Magasin ;
- Service de paiement intégré : désigne le service de paiement en ligne des Articles faisant l'objet d'une Commande ;
- Services : désigne l'ensemble des prestations de services fournies aux Visiteurs et Utilisateurs par le biais du Site ;
- Site : désigne le site internet joignable à l'URL suivante <https://www.paris.idf.envie.org>
- Utilisateur : désigne toute personne, physique ou morale, qui dispose d'un Compte client ;
- Vendeur : désigne l'entité juridique (= l'association Envie Trappes en Yvelines) opérant l'activité commerciale de vente et de réparation d'appareils électrodomestiques d'occasion par l'intermédiaire des canaux de distribution Magasin et Site ;
- Visiteur : désigne tout internaute consultant le Site sans s'être inscrit ou sans être connecté à son Compte client et qui déclare en accédant et utilisant le Site avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les accepter sans réserve ;
- Zone de livraison : désigne au niveau du Site le périmètre géographique de livraison autorisé (sous conditions particulières) ;

## 4. Accès au site

L'utilisation du Site entraîne l'acceptation expresse et sans réserve de l'ensemble des présentes CGU par l'Utilisateur. L'Utilisateur confirme donc avoir lu et compris l'intégralité des présentes CGU avant toute utilisation du Site et s'engage à les respecter.

L'Utilisateur est averti que les CGU peuvent être modifiées, complétées, à tout moment par le Vendeur. Par conséquent, nous recommandons aux Utilisateurs de consulter régulièrement les présentes CGU afin de prendre connaissance des modifications ou des compléments effectués.

Le Site est un site internet accessible gratuitement depuis internet, via différents terminaux (ordinateur, tablette, smartphone). Le Site est accessible par tous les Utilisateurs. Les coûts d'accès et d'utilisation du réseau internet sont à la charge exclusive de l'Utilisateur.

Pour la bonne gestion du Site, le Vendeur pourra à tout moment :

- *Suspendre, interrompre ou limiter l'accès à tout ou partie du Site, réserver l'accès au Site ou à certaines parties du Site à une catégorie déterminée d'internautes ;*
- *Suspendre le Site afin de procéder à des mises à jour, modifications ou plus généralement toute action jugée nécessaire au bon fonctionnement du Site ;*

## 5. Inscription sur le site

L'accès au Catalogue des Articles et des Services proposé sur le Site est libre. Le Visiteur peut consulter le Catalogue sans s'inscrire sur le Site.

En s'inscrivant sur le Site, l'Utilisateur déclare et garantit :

- *Avoir au moins 18 ans ;*
- *Etre en capacité juridique d'acheter ;*
- *Avoir une adresse valide en France métropolitaine ;*
- *Avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et l'ensemble des documents contractuels ;*
- *Etre entièrement responsable des transactions effectuées ;*
- *Ne pas avoir l'intention de nuire au bon fonctionnement du Site ;*

L'inscription est réservée aux Utilisateurs ayant rempli et validé l'ensemble des champs lié au processus de création de Compte client. L'enregistrement d'une eRéserve ou d'une Commande impose de renseigner certains champs obligatoires nécessaires au bon fonctionnement des Services.

L'utilisateur devra fournir une adresse email valide. Une adresse email ne peut être utilisée plusieurs fois pour s'inscrire sur le Site. Toute communication réalisée par le Vendeur sur ladite adresse email est en conséquence réputée avoir été réceptionnée et lue par l'Utilisateur. Ce dernier s'engage donc à consulter régulièrement les messages reçus sur cette adresse email et à répondre dans un délai raisonnable si cela est nécessaire.

Lors de son inscription, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, sincères et à jour sur sa personne. L'utilisateur devra en outre procéder à une vérification régulière des données le concernant afin d'en conserver l'exactitude. L'Utilisateur est le seul responsable des conséquences éventuelles de l'absence d'actualisation de celles-ci.

L'Utilisateur est seul à détenir et à contrôler l'accès à son Compte client. L'Utilisateur ne doit ainsi jamais communiquer les codes d'accès et informations confidentielles relatifs à son Compte client.

Le Vendeur se réserve la possibilité de refuser une demande d'inscription sur le Site en cas de violation des présentes CGU par l'Utilisateur.

## 6. Gestion du Compte client

- Création du Compte client
  - Le Site permet aux Utilisateurs de créer un Compte client ;
  - La création de ce compte est obligatoire pour toute demande d'eRéservation et pour toute validation de Commande ;
  - Les éléments liés aux informations personnelles exploitées dans le Compte client ainsi que les traitements de données associés sont décrits dans la « Politique de Protection des Données Personnelles », disponible sur le Site ;
  
- Suppression du Compte client
  - L'Utilisateur peut demander à tout moment au Vendeur la suppression de son Compte client par email à l'adresse [dpo.envie.paris.idf@envie.org](mailto:dpo.envie.paris.idf@envie.org) ;
  - La suppression du Compte client est immédiate, dès lors que l'Utilisateur s'est acquitté de toutes ses obligations ;
  - Les données personnelles de l'Utilisateur seront rendues anonymes, conformément à la Politique de Protection des Données Personnelles ;
  - L'Utilisateur fera son affaire de récupérer les données sur le support et sous le format de son choix (.pdf ou .csv), ce qu'il reconnaît et accepte ;
  - Le Vendeur se réserve la faculté unilatérale de désactiver/supprimer tout Compte client d'un Utilisateur en cas de non-respect des CGU ou CGV ;
  
- Gestion du Compte client
  - L'Utilisateur pourra consulter les informations suivantes au sein de son Compte client
  - Informations personnelles (Prénom, Nom, Email, Mot de passe)
  - Retours produit (suivi des demandes de retour clients)
  - Commandes (consultation de l'historique des commandes)
  - Avoirs (consultation des avoirs reçus suite à des annulations de commandes)
  - Adresses (gestion d'adresses multiples : livraison & facturation)
  - Bons de réduction (suivi des bons de réduction émis suite à des annulations de commandes)
  - RGPD : données personnelles (demandes d'export des données personnelles)

## 7. Formulaire de contact

Le Site offre la possibilité de contacter le Vendeur par le biais de différents formulaires de contact.

Afin de pouvoir valider les formulaires de contact, le Visiteur/Utilisateur autorise obligatoirement le Site à collecter certaines informations personnelles du Visiteur/Utilisateur afin que le Vendeur puisse assurer le traitement de sa demande et recontacter le Visiteur/Utilisateur.

## 8. Consultation du Catalogue

Le Site permet aux Visiteurs et Utilisateurs de consulter le Catalogue des Articles en stock et des Services proposés par le Vendeur.

Les Articles du catalogue sont présentés par catégories de produits. Selon les catégories, le Visiteur et l'Utilisateur disposent de filtres à facettes pour affiner la recherche d'Articles.

Les Articles affichés sur le Site peuvent toutefois être en rupture de stock : c'est en effet le stock physique en magasin qui fait foi. En cas d'information erronée, les équipes opérationnelles du/des magasin(s) mettront tout en œuvre pour répondre aux besoins et aux attentes des Utilisateurs.

Seul le Vendeur est propriétaire des informations de description des Articles (photos, descriptifs, pictogrammes, ...).

## 9. eRéserveation

Le Site permet aux Utilisateurs d'enregistrer des eRéserveations d'Articles. Cette fonctionnalité permet à un internaute de réserver un ou plusieurs produits et ce pendant une durée limitée. En cas d'acceptation de l'eRéserveation par le Vendeur, les Articles seront ensuite à régler et à récupérer au magasin Envie Trappes.

Pour effectuer une eRéserveation d'Article(s), le Visiteur doit :

- Ajouter un ou plusieurs Article(s) au panier ;
- Se Connecter ou Créer un Compte client ;
- Renseigner au minimum une adresse postale (*située dans la zone de chalandise de l'e-boutique*) ;
- Choisir le mode de livraison « eRéserveation » ;
- Choisir le mode de paiement « Paiement au retrait (réserveation) »
- Cocher l'acceptation des CGV
- Enregistrer la demande en cliquant sur le bouton « Réserveation avec paiement en magasin »

Une fois enregistrée, l'eRéserveation est ensuite soumise à l'approbation du magasin Envie Trappes qui est seul responsable de la disponibilité des Articles concernés par la demande d'eRéserveation.

L'eRéserveation est consultable au niveau du menu « Commandes » du Compte Client (*état de commande = Réserveation enregistrée*).

- o *En cas de disponibilité des Articles, l'eRéserveation sera confirmée auprès de l'Utilisateur par email et via son Compte client (état de commande = « Réserveation disponible en magasin »). L'équipe magasin prendra ensuite contact avec le Client, par téléphone ou par email, afin de planifier le retrait des Articles par le Client ou la livraison ;*
- o *En cas d'indisponibilité des Articles demandés, l'équipe magasin annulera la demande de Réserveation. L'Utilisateur sera ainsi prévenu par email et via son Compte client (état de commande = « Réserveation annulée »). L'équipe magasin contactera ensuite l'Utilisateur, par téléphone ou par email, afin de proposer potentiellement des produits de substitution ;*

Sans réponse de l'Utilisateur, 48h après l'acceptation de l'eRéserveation par le magasin, l'eRéserveation sera automatiquement annulée et les Articles concernés seront automatiquement remis à la vente.

Le Vendeur tient à sensibiliser l'Utilisateur sur le fait que ce dernier est seul responsable du choix des Articles contenus dans son eRéserveation. Ces derniers doivent en effet être en cohérence avec les potentielles contraintes liées au site de livraison du Client ainsi qu'avec les équipements dont le Client dispose sur le lieu d'installation souhaité.

En cas de retrait des Articles au magasin Envie Trappes par le Client, le Vendeur tient à

- sensibiliser le Client concernant les règles et contraintes de manutention, de transport et d'installation des Articles concernés ;
- informer le Client qu'il conserve la possibilité de souscrire au magasin de Trappes une prestation de Livraison réalisée par Envie aux conditions disponibles en magasin ;
- informer le Client qu'il peut déposer ses anciens appareils en magasin pour en assurer le recyclage au sein du réseau Envie ;

## 10. Commande

Le Site permet aux Utilisateurs de saisir et de valider des Commandes d'Article(s) avec deux modes de livraison possibles :

- Livraison à domicile
- Retrait au magasin Envie Trappes

Pour effectuer une Commande d'Article(s), l'Utilisateur doit :

- Ajouter un ou plusieurs Article(s) au panier ;
- Se Connecter ou Créer un Compte client ;
- Renseigner au minimum une adresse postale (*située dans la zone de chalandise de l'e-boutique*) ;
- Choisir le mode de livraison « Commande & Livraison » ou « Commande & Retrait » :
  - o « *Commande & Livraison* » : *la commande intègre obligatoirement une prestation de Livraison réalisée par Envie (aux conditions mentionnées dans la politique de Livraison consultable sur le Site) ;*
  - o « *Commande & Retrait* » : *cette option, communément appelée « Click & Collect », permet à l'Utilisateur de régler sa Commande en ligne puis de venir lui-même retirer ultérieurement ses Articles au magasin Envie Trappes ;*

- Saisir potentiellement des informations utiles à la livraison (*besoin de reprise d'anciens appareils, contraintes liées au site de livraison, ...*) ;
- Choisir le mode de paiement « Payer par carte bancaire » ou « Payer avec Paypal » ;
- Cocher l'acceptation des CGV ;
- Vérifier l'ensemble des éléments de sa Commande ;
- Cliquer sur le bouton « Commande » afin de valider sa Commande ;
- Saisir les informations liées au Système de Paiement intégré (Payplug pour un paiement CB ou Paypal) ;

Toute Commande implique une obligation de paiement immédiat. Ce paiement est obligatoirement effectué à la validation de la Commande par l'Utilisateur.

Les équipes en magasin se réservent le droit d'annuler à posteriori une Commande (totale ou partielle) en cas d'indisponibilité d'un ou de plusieurs Article(s) de cette Commande initiale. Dans ce cas, le remboursement (total ou partiel) pourra être effectué par crédit bancaire (via CB ou par remboursement PayPal) ou par émission d'un Bon de réduction (utilisable sur le Site ou en magasin). Les équipes en magasin contacteront ensuite le Client, par téléphone ou par email, afin de proposer potentiellement des produits de substitution.

Le Vendeur tient à sensibiliser l'Utilisateur sur le fait que ce dernier est seul responsable du choix des Articles contenus dans sa Commande. Ces derniers doivent en effet être en cohérence avec les potentielles contraintes afférentes au site de livraison du Client ainsi qu'aux équipements dont le Client dispose sur le lieu d'installation souhaité.

En cas de retrait des Articles au magasin de Trappes (Commande de type « Click & Collect »), le Vendeur tient à

- sensibiliser le Client concernant les règles et contraintes de manutention, de transport et d'installation des Articles concernés ;
- informer le Client qu'il conserve la possibilité de souscrire au magasin de Trappes une prestation de Livraison réalisée par Envie aux conditions disponibles en magasin ;
- informer le Client qu'il peut déposer ses anciens appareils pour en assurer le recyclage au sein du réseau Envie ;

## 11. Livraison et retrait d'Articles

A la suite d'une validation d'une Commande ou d'une eRéserve, les Articles peuvent être soit

- o livrés à l'adresse de livraison du Client ;
- o retirés directement par le Client au magasin Envie Trappes ;

Les conditions tarifaires liées à la livraison sont indiquées sur le Site et consultables en magasin. La politique tarifaire de livraison du Vendeur tient compte des éléments suivants : distance, temps de transport, spécificités liés aux Articles, etc.

Dans le cas des livraisons, le Vendeur tient à informer les Utilisateurs que les zones de livraison autorisées au niveau du Site sont volontairement limitées et ce afin d'être en adéquation avec les valeurs d'Envie concernant :

- o ses engagements écologiques (développement durable et réduction de l'empreinte carbone) ;
- o son engagement social (proximité et rapports humains) ;
- o son engagement économique (développement des territoires locaux)

Le Site est en effet avant tout un canal de distribution au service des magasins et de leurs zones de chalandise locales respectives.

Dans le cas des retraits réalisés directement par le Client (options « Retrait en magasin » d'une eRéserve et « Click & Collect » d'une Commande avec retrait), le Vendeur tient à informer les Clients et les Utilisateurs que la manutention et le transport de certains Articles doivent répondre à certaines exigences. Le Vendeur ne serait être tenu responsable en cas de non-respect de ces bonnes pratiques.

## 12. Paiement

Les moyens de paiement autorisés sur le Site sont :

- o *Le paiement immédiat par Carte bancaire ;*
- o *Le paiement immédiat par PayPal ;*

Tous les paiements effectués sur le Site sont gérés par des plateformes partenaires. Afin d'utiliser les Services de Paiement Intégrés, l'Utilisateur accepte obligatoirement les conditions générales et les modalités pratiques des partenaires concernés :

- Payplug pour un paiement CB : <https://www.payplug.com/fr/>
- Paypal pour un paiement Paypal : <https://www.paypal.com/fr/webapps/mpp/ua/legalhub-full>

Pour assurer le paiement en ligne, l'Utilisateur doit saisir les informations suivantes :

- CB :
  - o Numéro de la carte
  - o Date d'expiration de la carte (format MM/AA)
  - o Le cryptogramme (format CVV)
- Paypal :
  - o Saisir l'identifiant du compte Paypal du Client
  - o Saisir le mot de passe du compte Paypal du Client
  - o Valider le règlement