



Conditions Générales d'Utilisation (CGU) – Envie Touraine

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	2
7. Formulaire de contact.....	3
8. Consultation du Catalogue.....	3
9. eRéservation.....	3
10. Retrait d'Articles.....	4

1. Préambule

Le site internet <https://www.touraine.envie.org> (ci-après « le Site ») est la propriété du Vendeur (l'association Envie Touraine).

Siège social : rue des magasins généraux, 37700 – Saint Pierre des Corps

SIRET : 377 907 548 00046 (enregistrée à Tours)

N° identifiant TVA : FR423779075 4800046

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 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 (en magasin) ;
- Catalogue : désigne l'ensemble des Articles proposés à la vente (en magasin) ;
- Client : désigne toute personne physique ou morale ayant déjà réalisé un achat en magasin 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 magasin sont disponibles sur le Site) ;
- Compte client : désigne l'espace personnel gratuit, accessible depuis le Site, que tout Visiteur doit se créer afin de pouvoir saisir des demandes d'eRéservation et gérer son Compte client ;
- eRéservation : désigne toute demande saisie par l'Utilisateur pour réserver un ou plusieurs Articles auprès des équipes Magasin ;
- Services : désigne l'ensemble des prestations de services fournies aux Visiteurs et Utilisateurs par le biais du Site ;
- Site : désigne le site internet dont l'URL est mentionnée en préambule ;

- Utilisateur : désigne toute personne, physique ou morale, qui dispose d'un Compte client ;
- Vendeur : désigne l'entité juridique 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 eRéservation 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 pas 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 saisie d'une demande d'eRéservation ;

- 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 du DPO indiquée dans la « Politique de Protection des Données Personnelles », disponible sur le Site ;
 - 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)
 - Adresses (gestion d'adresses multiples : livraison & facturation)
 - 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. eRéservation

Le Site permet aux Utilisateurs d'enregistrer des eRéservations 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'eRéservation par le Vendeur, les Articles seront ensuite à régler et à récupérer au magasin Envie Trappes.

Pour effectuer une eRéservation 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 du Site*) ;
- Choisir le mode de livraison « eRéservation » ;
- Choisir le mode de paiement « Paiement au retrait (réservation) »
- Cocher l'acceptation des CGV
- Enregistrer la demande en cliquant sur le bouton « Réservation avec paiement en magasin »

Une fois enregistrée, l'eRéservation est ensuite soumise à l'approbation du(des) magasin(s) Envie associé(s) au Site qui est seul responsable de la disponibilité des Articles concernés par la demande d'eRéservation.

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

- *En cas de disponibilité des Articles, l'eRéserve sera confirmée auprès de l'Utilisateur par email et via son Compte client (état de commande = « Réserve 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 ;*
- *En cas d'indisponibilité des Articles demandés, l'équipe magasin annulera la demande de Réserve. L'Utilisateur sera ainsi prévenu par email et via son Compte client (état de commande = « Réserve 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, 72h après l'acceptation de l'eRéserve par le magasin, l'eRéserve 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 eRéserve. 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 choisi 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 Envie 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. Retrait d'Articles

A la suite d'une validation d'une eRéserve, les Articles sont à retirer directement par le Client dans le magasin Envie associé à la demande d'eRéserve. Lors de son passage en magasin pour régler les Articles de sa demande d'eRéserve, le Client a la possibilité de souscrire à l'option livraison. Les conditions tarifaires liées à la livraison sont 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 sont volontairement limitées et ce afin d'être en adéquation avec les valeurs d'Envie concernant :

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

Dans le cas des retraits réalisés directement par le Client (option « Retrait en magasin » d'une eRéserve), 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 saurait être tenu responsable en cas de non-respect de ces bonnes pratiques.