

Le Tout normand

La boutique des savoir-faire normands

Conditions générales d'utilisation Acheteurs de la place de marché LETOUTNORMAND

PRÉAMBULE

I AM NORMAND Association Loi 1901, domiciliée à Caen (14000) N° SIRET : 837 987 130 00023 contact@iamnormand.fr, est l'Opérateur de plateforme en ligne I AM NORMAND (ci-après dénommé « l'Opérateur »).

Sur ce site, l'association I AM NORMAND procède à une mise en relation (ci-après dénommée le « Service ») entre les Vendeurs et les Acheteurs. Le Site offre un service d'hébergement en ligne et l'Association agit comme intermédiaire offrant aux utilisateurs un espace d'échange virtuel, à savoir le Site. Les Vendeurs ont la possibilité de référencer leurs Produits sur le Site. I AM NORMAND n'est partie à aucune transaction entre les utilisateurs. En aucun cas I AM NORMAND n'achète, ne vend ou n'échange des Produits présentés sur le Site ni ne prétend le faire. I AM NORMAND propose un Service facilitant les transactions.

Pour utiliser le Service et la plateforme en ligne, l'Acheteur accepte de se soumettre aux présentes Conditions Générales d'Utilisation Acheteurs (ci-après dénommées les « CGU Acheteurs ») sans restriction ni réserve, la poursuite de la navigation sur le site valant acceptation.

Les ventes réalisées sur le Site entre les Acheteurs et les Vendeurs sont, quant à elles, régies par les Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées les «CGV»), qui sont réputées acceptées par l'Acheteur et le Vendeur lors de chaque confirmation de commande, elles complètent les présentes CGU Acheteurs et les CGU Vendeurs.

Ces GGU sont applicables tant aux contrats conclus par les consommateurs que ceux conclus par des Professionnels. Certaines stipulations de ces GGU sont uniquement applicables aux consommateurs.

La version accessible en ligne des CGU est celle qui est en vigueur au moment de l'accès au site. L'Opérateur se réserve la possibilité de procéder à des modifications des CGU à tout moment. Ces nouvelles CGU sont acceptées par le Client pour toute nouvelle utilisation de la plateforme.

Le Client peut à tout moment les télécharger à partir du site. Il peut y avoir accès lors de chaque accès par l'intermédiaire de son compte à la plateforme. Il lui appartient alors de les télécharger ou de les imprimer afin d'en conserver une copie durable.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation s'appliquent au site letoutnormand.fr, peu important sa configuration, l'association I AM NORMAND disposant seule du pouvoir de modifier, et ce sans préavis, le design et/ou la présentation et/ou la configuration du site ainsi que de modifier en tout ou partie les services proposés.

L'acheteur sera indifféremment nommé « Acheteur » ou « Client » dans le présent document.

DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, sauf si le contexte l'exige autrement, les termes suivants sont définis comme suit, qu'il en soit fait usage au singulier ou au pluriel :

Conditions générales	Les présentes Conditions Générales d'Utilisation.
Association Ou Opérateur	L'association « I AM NORMAND »
Site	Le site internet letoutnormand.fr
Service	Ensemble des services fournis par l'Opérateur au travers du Site.
Utilisateur	Tout internaute utilisant le Site.
Compte	Espace personnel qui est créé et dont les renseignements doivent être complétés par un Utilisateur.
Vendeur	Personne physique ou morale intervenant à titre professionnel pour vendre par l'intermédiaire du Site ses biens ou services directement aux Acheteurs ou Clients.
Acheteur Ou Client	Personne physique ou morale intervenant à titre particulier et procédant à l'acquisition d'un produit proposé par un Vendeur sur le Site.
Produit	Bien ou service proposé à la vente par une Vendeur sur le Site.

1.ACCEPTATION DES CONDITIONS D'UTILISATION DU

SERVICE

1.1 Par son inscription sur le site, le Client manifeste de manière claire et précise son acceptation des CGU qui restent applicables tant que le Client maintient un compte ouvert chez l'Opérateur. L'Opérateur adresse au Client automatiquement un courrier électronique contenant les CGU à l'adresse électronique qui a été donnée par le Client. Ces CGU lui sont également notifiées automatiquement par courrier électronique lors du processus de commande de produits ou services.

1.2 Le Client s'engage à ne pas utiliser les informations qui figurent sur le site à des fins commerciales, politiques ou publicitaires ou encore pour toute forme de sollicitation commerciale et notamment l'envoi de courriers électroniques non sollicités.

1.3 Si l'Opérateur constate qu'un Client ne respecte pas les CGU, il peut suspendre ou interrompre l'utilisation par ce Client de la plateforme.

2. PORTÉE DES CGU

2.1 Le contrat de vente du Produit proposé par le Vendeur sur le Site est conclu entre le Vendeur et le Client. L'Opérateur est un tiers par rapport aux contrats conclus entre le vendeur et le Client.

2.2 La reproduction des produits dans la boutique en ligne ne constitue pas une offre de l'Opérateur mais une offre ou un simple catalogue du Professionnel vendeur ou prestataire en fonction des spécifications du Professionnel publiées dans ses conditions générales de vente ou dans des stipulations particulières. En cliquant sur le bouton « Finaliser ma commande », le Client passe une commande auprès de ce Professionnel vendeur ou prestataire et non auprès de l'Opérateur.

2.3 Les contrats de vente ou de prestation de service ne sont donc pas exécutés par l'Opérateur. En conséquence, le Client ne peut rechercher la responsabilité de l'Opérateur en cas d'inexécution du contrat par le Professionnel vendeur ou prestataire. L'Opérateur n'est pas le garant d'une bonne exécution des contrats de vente ou de prestation de service conclus par le biais de la plateforme. Aucune responsabilité du vendeur ou prestataire de service utilisateur de la plateforme envers le Client ne saurait donc être retenue ou étendue à l'égard de l'Opérateur.

3. SERVICES FOURNIS PAR L'OPÉRATEUR

3.1 L'Opérateur fournit des outils qui permettent au Client de se mettre en relation avec des Professionnels en vue de la conclusion de contrats de vente et de prestation de service.

3.2 L'Opérateur fournit les outils, notamment un espace, permettant aux Professionnels de présenter leurs produits et services, aux Clients de passer commande, de payer ce qui est commandé, ainsi qu'une messagerie.

L'Opérateur procède uniquement à une mise en relation entre les Vendeurs et les Clients.

4. OUVERTURE DE COMPTE CLIENT

4.1 Le Client doit ouvrir un compte auprès de l'Opérateur afin de pouvoir procéder à une commande. Il doit fournir toutes les informations requises lors de l'inscription (notamment : nom, prénom, adresse, date de naissance...). Le Client s'engage à fournir toutes les informations exactes permettant son identification.

4.2 Le Client s'engage à maintenir les informations exactes et à les rectifier sans délai, par l'intermédiaire de son compte, en cas de changement.

4.3 L'utilisation du site est réservée aux personnes majeures. L'Opérateur se réserve le droit de demander toute justification de l'âge du Client.

5. UTILISATION DE LA PLATEFORME

5.1 L'utilisation de la plateforme se fait grâce au mot de passe et à l'identifiant choisis lors de l'ouverture du compte Client. Ces identifiant et mot de passe sont personnels. Ils ne peuvent être cédés.

5.2 Le Client est seul et entièrement responsable de l'utilisation de ces mots de passe et identifiants,

Le Site offre un service d'hébergement en ligne et l'Association agit comme intermédiaire offrant aux utilisateurs un espace d'échange virtuel, à savoir le Site.

sauf à prouver une fraude qui n'aurait en aucune manière été facilitée, volontairement ou non, par le Client. Le Client qui a connaissance d'une utilisation frauduleuse doit en avertir immédiatement l'Opérateur par tout moyen.

5.3 Afin qu'une commande passée auprès d'un Professionnel soit validée, le Client doit accepter les conditions générales de ce Professionnel. L'Opérateur met à la disposition de ce Professionnel un espace sur le site de la plateforme lui permettant d'informer le Client conformément à la loi et de préciser certaines conditions de formation et d'exécution des contrats de vente ou de prestation de service.

5.4 Le Client doit, pour l'exécution d'une commande, choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement.

5.5 Lorsque le paiement a été effectué et que le produit ou service est indisponible, le Client peut prétendre à un remboursement, dans les conditions prévues par les conditions générales du professionnel. L'Opérateur procède au remboursement dès qu'il reçoit un avis d'indisponibilité du Professionnel.

6. GRATUITÉ DE L'UTILISATION DE LA PLATEFORME

6.1 L'utilisation de la plateforme est gratuite.

6.2 La visite sur le Site n'entraîne pas l'obligation de conclure un contrat avec les Professionnels vendeurs ou prestataires de services.

6.3 Le Client doit seulement, dans la mesure de ce qui est prévu dans les contrats de vente ou prestations de services, payer au Professionnel ce qu'il s'engage à payer lors de la commande, y compris d'éventuels frais, notamment les frais de livraison.

7. LIVRAISON DES COMMANDES

La livraison des commandes ne peut être effectuée qu'en France Métropolitaine. Aucune commande n'est expédiée à l'étranger sauf conditions particulières.

Le descriptif associé à chaque Produit présenté sur le Site indiquera les modes de livraison proposés par le Vendeur et leurs tarifications.

Il appartiendra ensuite à l'Acheteur de préciser son choix quant au mode de livraison. Le Vendeur sera tenu de respecter le mode de livraison choisi par l'Acheteur.

Le Vendeur doit impérativement joindre à la livraison, ou par envoi à l'adresse postale de l'acheteur ou lors du retrait du Produit une facture d'achat incluant la TVA ou tout autre document permettant le cas échéant à l'Acheteur de faire jouer sa garantie.

Le Vendeur s'engage à apporter tout le soin nécessaire à la mise sous pli des Produits commandés de façon à éviter que les Produits ne soient endommagés durant le transport. Le Produit voyage aux risques du Vendeur, jusqu'à sa remise effective à l'Acheteur.

Les délais de livraison prévus lors des commandes ne sont donnés qu'à titre indicatif. En particulier, les délais peuvent être affectés par le temps de préparation et de remise de la commande au transporteur.

Il appartient au Client, en cas d'avarie des marchandises livrées ou de manquants, d'effectuer toutes les réserves nécessaires auprès du transporteur seul responsable.

Il appartient au Client de se retourner contre le Professionnel pour émettre toute réserve relative au produit commandé et livré en suivant les prescriptions prévues dans les conditions générales ou particulières acceptées en relation avec le Professionnel concerné.

Le Site n'intervient à aucun moment dans la gestion de la livraison des Produits ni dans la répartition des frais de livraison, le Vendeur et l'Acheteur étant en relation directe.

La responsabilité de l'Opérateur ne pourra, en aucune façon, être engagée en cas de litige relatif à la livraison et/ou aux frais de celle-ci. Le Client doit uniquement s'adresser au Professionnel. L'Opérateur n'est nullement concerné et ne supporte aucune obligation à ce titre.

8. RECLAMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS

À tout moment, l'Acheteur a la possibilité de contacter le Vendeur, afin de lui adresser toute demande ou réclamation relative aux Produits commandés. Cette demande se fait par tout moyen, et notamment en utilisant l'outil de messagerie mis à disposition dans le cadre du Service

En cas de réclamation d'un Acheteur concernant un Produit, y compris lorsque la réclamation est transmise par l'intermédiaire du Site, le Vendeur fait son affaire personnelle de la résolution du différend qui l'oppose à l'Acheteur, le cas échéant à l'aide de l'outil de messagerie mis à leur disposition sur le Service.

Les litiges sont directement réglés entre l'Acheteur et le Vendeur.

L'acheteur et le Vendeur feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à la résolution amiable de leur litige. Ils peuvent recourir aux outils de médiation figurant ci-après à l'article 17.

Si la contestation de l'Acheteur s'avère fondée, le Vendeur procèdera soit à l'envoi d'un autre exemplaire du Produit commandé soit au remboursement, en fonction de l'accord trouvé par les Parties, en fonction des conditions générales de vente applicables à la relation entre l'acheteur et le vendeur, et en fonction du droit applicable.

9. ACCORD SUR LE COMPTE CONNECTÉ STRIPE

Pour le paiement des sommes dues par les Acheteurs aux Vendeurs, le Site a mis en place la Solution Stripe.

La responsabilité du Site ne pourrait, en aucune façon, être engagée en cas de litige relatif à ces flux financiers intervenant entre les Acheteurs, les Vendeurs et l'organisme STRIPE ni aux défaillances et aux conséquences de ceux-ci.

10. PROPRIÉTÉ DU CONTENU DU SITE

10.1 Les outils mis en œuvre par L'Opérateur sur le site internet et pour le fonctionnement de la plateforme sont sa propriété et ne sauraient être reproduits ou utilisés sans son autorisation par quiconque.

10.2 La plateforme peut être utilisée par le biais d'un site internet dont le nom de domaine est letoutnormand.iamnormand.fr. L'Opérateur est le titulaire de ce nom de domaine. En outre

l'Opérateur est titulaire de droits de propriété littéraire et artistique et de dessins et modèles sur le site internet et ses différents éléments. Toutes les marques, photographies, textes, commentaires, illustrations, images animées ou non, séquences vidéo, sons ainsi que toutes les applications informatiques utilisées pour le site sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

10.3 Toute reproduction, représentation, utilisation ou adaptation sous quelque forme que ce soit, de tout ou partie de ces éléments, y compris les applications informatiques, sont, en dehors de la stricte utilisation du site, interdites sans accord écrit et préalable de l'Opérateur. Tout défaut de respect de ces droits, toute reproduction, représentation, modification ou adaptation totale ou partielle du site et/ou de ses éléments constitue une contrefaçon donnant lieu à l'engagement de la responsabilité civile, voire pénale du contrefacteur.

10.4 Les Professionnels proposant des produits ou des services peuvent être également titulaires de droits sur les produits ou services qu'ils proposent au Client. Le Client s'engage à les respecter dans la mesure de ce qui est indiqué aux conditions générales de vente ou de service de ces Professionnels. D'autres droits spécifiques peuvent être également prévus par ces conditions générales ou par les conditions spécifiques des contrats, tel que le droit de copie, les locations etc... L'Opérateur n'est pas responsable des stipulations des contrats de vente ou de prestation de service ni des conditions générales proposées par les Professionnels.

11. RÉFÉRENCIEMENTS, CLASSEMENTS ET DÉRÉFÉRENCIEMENT DES CONTENUS, DES BIENS OU DES SERVICES

L'Opérateur n'a pas de relation contractuelle, de lien capitalistique ou de rémunération fondée sur le classement ou le référencement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne. L'affichage des produits ou services présentés sur le site letoutnormand.iamnormand.fr intervient de manière aléatoire.

Si l'Opérateur peut mettre en avant sur le site letoutnormand.iamnormand.fr, des Professionnels afin de présenter leur entreprise ou encore les produits ou services proposés au Client par l'intermédiaire de l'Opérateur, une telle présentation se fait sans qu'aucune rémunération de l'Opérateur n'intervienne à ce titre.

12. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Consulter notre politique de confidentialité

13. DROIT DE RÉTRACTATION

Les articles L221-18 et suivants du code de la consommation régissent le droit de rétractation. Conformément à l'article L. 221-18 al. 1 de la consommation : « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. »

Le Client qui ouvre un compte sur la plateforme de l'Opérateur peut le fermer à tout moment, sans préavis, frais ou indemnité, de sorte que le droit de rétractation n'a pas d'objet en ce qui concerne ses relations avec l'Opérateur.

Le Client consommateur bénéficie d'un droit de rétractation dans le cadre des contrats conclus avec les Professionnels qui proposent des produits ou services sur la plateforme. Il appartient au Professionnel vendeur ou prestataire d'informer le consommateur de ce droit dans l'espace qui lui est réservé notamment à cette fin par l'Opérateur conformément aux articles L221-18 et suivants du code de la consommation.

Pour exercer son droit de rétractation et conformément à l'article L.221-21 du Code de la consommation, Le Client doit notifier sa décision de se rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à l'adresse du marchand ou par Mail depuis l'onglet "Toutes ses coordonnées". Les frais de retour de l'article étant à la charge du Client.

Le Client peut également utiliser le modèle ci-joint : [cliquez pour télécharger](#)

14. FACTURE

14.1 L'Opérateur génère un bon de commande pour le Client lui permettant de récapituler les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, leur prix, et tout élément nécessaire à la détermination du bien commandé et de ses modalités.

La commande implique un paiement de la part du Client.

14.2 Le Professionnel fournit au Client une facture conforme à la législation française, soit dans le

colis livré, soit par courrier, faisant apparaître distinctement le prix des produits, le coût de livraison et le prix des services.

15. RESPONSABILITÉ

15.1 L'Opérateur ne saurait être tenu pour responsable directement ou indirectement du fait des relations établies entre un Professionnel proposant un produit ou un service sur le site letoutnormand.iamnormand.fr et un Client.

15.2 L'Opérateur ne saurait être responsable de la mauvaise utilisation par le Client de la plateforme. Sa responsabilité est également exclue pour des faits imputables à un tiers au service.

15.3 L'Opérateur ne saurait être tenu pour responsable des contenus édités par les Professionnels. En particulier, la description des produits ou services, leur présentation notamment par le biais de photographies, leur caractère contractuel ou non, les prix et leur communication, les conditions de livraison ou d'exécution des obligations du Professionnel vendeur ou prestataire ne relèvent nullement de l'Opérateur. Seuls les Professionnels en sont responsables.

15.4 Lorsque l'Opérateur est informé, conformément à la loi, d'un contenu illicite, il met tout en œuvre pour le rendre inaccessible.

15.5 L'Opérateur n'est pas partie aux contrats de vente et de prestation de service conclus entre le Professionnel et le Client.

15.6 Le Client qui poste des commentaires sur la plateforme assume l'entière responsabilité de ses propos. L'Opérateur s'engage seulement à retransmettre ces commentaires aux Professionnels concernés. Si la responsabilité de l'Opérateur était engagée par un tiers de ce fait, le Client s'engage à garantir et à indemniser l'Opérateur de tout dommage, perte, manque à gagner de ce tiers, conformément au droit applicable.

15.7 L'Opérateur n'a aucunement l'obligation d'intervenir à quelque titre que ce soit dans un éventuel litige entre un Client et un Professionnel.

15.8 L'Opérateur n'offre au Client aucune garantie de continuité du service.

Sa responsabilité ne saurait être engagée par le Client du fait de l'indisponibilité du site ou de la plateforme que ce soit de son fait, du fait d'un tiers, ou même d'un cas de force majeure. Seront considérés comme cas de force majeure les faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux Clients.

La responsabilité contractuelle de l'Opérateur ne peut être engagée qu'à la suite d'une faute de sa part au titre de la fourniture d'un Service sur le Site. La réparation se limite alors aux seuls dommages directs, personnels et certains subis par l'Utilisateur.

La responsabilité de l'Opérateur est exclue en cas de dommage résultant notamment des faits suivants :

- d'un dysfonctionnement, d'une impossibilité d'accès ou de mauvaises conditions de fonctionnement du Site, tant que cela ne résulte pas d'une faute de l'Opérateur ;
- d'un manquement d'un Utilisateur aux conditions d'utilisation du Site ;
- d'un acte réalisé par un Utilisateur ou un tiers.

16. VALIDITÉ DES CLAUSES

Si l'une des clauses du contrat ou une partie de clause est non valide ou nulle, elle est seulement réputée non écrite. Sa nullité ne s'étend donc pas au reste du contrat qui reste pleinement obligatoire entre les parties. La stipulation nulle en partie ou totalement devra être remplacée par une clause valide.

17. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

17.1 Les présentes CGU sont soumises au droit français. La loi choisie par les parties gouverne le fond et la forme du contrat, son exécution ainsi que toutes les responsabilités extracontractuelles qui peuvent y être reliées. Conformément à l'article 6§2 du Règlement 593/2008 du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, et dès lors que celui est applicable, dans le cas d'un contrat conclu entre un Professionnel et un consommateur : « les parties peuvent choisir la loi applicable à un contrat satisfaisant aux conditions du paragraphe 1, conformément à l'article 3. Ce choix ne peut cependant avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui

assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi qui aurait été applicable, en l'absence de choix, sur la base du paragraphe 1. »

17.2 Les juridictions compétentes sont les juridictions françaises. Le Tribunal dans le ressort duquel est situé le siège de l'Opérateur est compétent. Le Client consommateur domicilié sur un autre Etat membre de l'UE que la France peut, dans la mesure du règlement UE n° 1215/2012 du 12 décembre 2012 concernant la compétence, la reconnaissance et l'exécution des décisions de justice en matière civile et commerciale, saisir dans certaines circonstances les juridictions de l'Etat membre de l'UE de son domicile.

18. LITIGES ÉVENTUELS

En cas de contestation entre vendeur et acheteur, ce dernier peut recourir à la médiation conventionnelle, notamment auprès de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode de règlement alternatif de règlement des différends tels que la conciliation.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et Professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR> .

L'Opérateur n'est pas obligé de participer à la procédure de règlement amiable d'un litige devant les médiateurs saisis par un consommateur et déclare qu'il n'y participera pas en principe.

Conformément à la réglementation, le Site propose aux Acheteurs et aux Vendeurs un service de médiation pour les litiges de consommation liés aux transactions réalisées par l'intermédiaire du Service. Les frais de médiation pourront être refacturés par le Site au Vendeur.

La saisine peut être effectuée, soit de manière informatique sur le site Internet du CNPMEDIATION CONSOMMATION <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu>, soit par courrier à l'adresse suivante :

CNPMEDIATION CONSOMMATION 27 avenue de la Libération 42400 SAINT CHAMOND

Pour toute information complémentaire, nous restons à votre entière disposition. Écrivez-nous à :

contact[at]iamnormand.fr