

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Vous pouvez télécharger nos Conditions Générales de Vente à tout moment (dernière mise à jour 05/05/2020).

1. Identification de l'auteur de l'offre

L'auteur de l'offre est le point de vente Galeries Lafayette Champs Elysées, situé au 60 avenue des Champs Elysées, 75008 Paris, exploité par la société GALERIES LAFAYETTE CHAMPS ELYSEES, située au 27 rue de la Chaussée d'Antin, 75009 Paris, France, RCS 824 041 610 Paris.

Le service Client du Site est joignable par téléphone depuis la France métropolitaine au +33 (0)9 71 09 87 29 (appel non surtaxé), du lundi au Dimanche, de 11h00 à 20h, sauf les jours fériés. Il est également joignable par courrier électronique: foodcourt@galerieslafayette.com.

2. Objet

Le magasin des Galeries Lafayette Champs Elysées est soucieux d'apporter un service de proximité aux clients qui ne peuvent pas se rendre dans notre point de vente au vu de la situation actuelle de confinement ainsi que d'accueillir ceux qui le peuvent dans le plus strict respect des règles sanitaires qui s'imposent. Pour ce faire, le Foodcourt des Galeries Lafayette Champs Elysées a décidé de mettre en place deux services. Un premier service de commande par téléphone et de paiement/retrait en magasin. Un second service de commande/paiement en ligne avec livraison à domicile et/ou sur le lieu de travail.

Ce service de livraison s'effectuera exclusivement à Paris, dans un rayon d'1,75 km de notre point de vente.

Les présentes conditions générales s'appliquent aux achats effectués par le biais de la plateforme mise en place à l'adresse suivante :

<https://www.foodcourt.galerieslafayettechampselysees.com>

A ce titre, l'achat d'un ou plusieurs produits et/ou menus implique de la part du Client l'acceptation pure et simple des présentes conditions générales de vente en vigueur au jour de l'achat.

En passant commande d'un ou plusieurs produits et/ou menus, le Client reconnaît qu'il a la pleine capacité juridique pour ce faire.

Certains produits, ou certains Produits contenus dans les Menus, sont réservés aux personnes majeures. Le Client s'engage par conséquent, lors de l'achat d'un tel Produit et/ou Menu, à avoir 18 (dix-huit) ans révolus à la date de l'achat. Les Galeries Lafayette Champs Elysées se réservent la possibilité de demander lors de la livraison un justificatif d'identité.

Les commandes sont préparées et expédiées depuis le point de vente des Galeries Lafayette Champs Elysées situé 60 avenue des Champs Elysées, 75008 Paris.

Les Galeries Lafayette Champs Elysées attirent l'attention sur le fait que certains produits, notamment les produits frais, peuvent avoir des dates de limite de consommation courtes.

3. Description de l'Offre

L'offre est composée des produits proposés par les stands de restauration situés au Foodcourt (au niveau -1 des Galeries Lafayette Champs Elysées). Elle est amenée à varier chaque jour. Parmi les produits proposés seront disponibles des entrées, des plats, des dessert, des produits d'épicerie, des boissons à l'unité, ainsi que des menus (entrée, plat et/ ou dessert). La description de chaque Produit et/ou Menu, et toutes les informations essentielles et nécessaires pour effectuer son choix (quantité, ingrédients, allergènes,) sont présentées sur la fiche de chaque produit.

Les photographies des offres ne sont pas contractuelles, il s'agit d'illustrations indicatives.

4. Commande

A/ Le Client pourra commander "à emporter" en :

- se rendant à l'adresse : <https://www.foodcourt.galerieslafayettechampselysees.com/menus> pour consulter l'offre disponible
- appelant le service client au 01.83.65.61.00 pour passer commande,
- précisant son nom, son prénom et son numéro de téléphone ainsi qu'une heure de retrait souhaitée

Les produits ainsi commandés seront disponibles au niveau du lobby situé au rez-de-chaussée du magasin pendant une durée de 1 heure après l'heure de retrait

indiquée lors de la commande. Passé ce délai, la commande sera automatiquement annulée.

La commande devra être réglée en magasin lors du retrait.

Les commandes effectuées par téléphone ne sont disponibles que pour un retrait en magasin .

B/ Le Client pourra commander "en livraison"

- en se rendant à l'adresse : <https://www.foodcourt.galerieslafayettechampselysees.com/commander-en-ligne> pour consulter l'offre et sélectionner les produits de son choix
- en indiquant les quantités souhaitées
- en renseignant ses coordonnées afin de permettre la livraison.

Le Client a la possibilité, avant de valider définitivement sa commande, de revenir aux pages précédentes et de corriger et modifier sa commande. Les informations fournies préalablement avant de confirmer celles-ci ne seront pas prises en compte.

Une fois la commande validée, le client sera redirigé vers une page de paiement.

Au montant de la commande sera ajouté le montant des frais de livraison.

A l'issue du paiement, le client recevra un email récapitulatif de sa commande et un lien email et/ou SMS permettant de suivre l'état d'avancement de la livraison.

Pour le traitement de la commande et pour la livraison, les données personnelles collectées (nom, numéro de téléphone, email, adresse de livraison précise) sont indispensables.

En livraison, le montant minimum de commande est de 14€ TTC (frais de livraison exclus). Aucune commande inférieure à ce montant ne sera prise en compte.

5. Disponibilité des offres

Les offres présentées par les Galeries Lafayette Champs Elysées sont valables tant qu'elles sont annoncées sur la plateforme de vente et dans la limite des stocks disponibles.

Les Produits étant préparés en quantité limitée et prélevés directement sur les stands, une rupture de stock peut survenir à tout moment. En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produits ou des services de livraison, après validation de la commande, celle-ci sera automatiquement annulée. Le client sera alors informé, et le cas échéant remboursé.

Les Galeries Lafayette Champs Elysées ne pourront être tenues responsables d'aucun préjudice subi par le Client, ni tenu à aucun dommages et intérêts.

6. Tarifs et modalités de règlement

Le prix du Menuet/ou des Produits est celui qui figure et qui est indiqué sur la plateforme de vente lors de l'enregistrement de la commande. Les prix sont exprimés en euros TTC.

Les prix de vente ne comprennent pas les frais de livraison, facturés en supplément.

Les frais de livraison seront indiqués avant l'enregistrement de la commande par le client sous le terme "frais de livraison", étant précisé que la livraison n'est valable qu'à Paris et dans un rayon de 1,75 km des Galeries Lafayette Champs Elysées.

Le paiement du montant total de la prestation achetée s'effectue via une plateforme de paiement en ligne sécurisée.

Le paiement en ligne s'effectue exclusivement par carte bancaire.

L'opérateur de service de paiement en ligne est la société Stripe, Inc., 510 Townsend Street, San Francisco, CA 94103, USA.

Le Client confirme et garantit qu'il est le titulaire du moyen de paiement utilisé pour le paiement et que ce dernier donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires au règlement de la commande.

7. Tarifs et délai de livraison

Les Galeries Lafayette Champs Elysées livreront uniquement à Paris, dans un rayon de 1,75 km du magasin. Pour des raisons logistiques, les commandes ou ventes en dehors de cette zone géographique ne pourront être prises en compte.

Les commandes d'un poids supérieur à 12 kg ne pourront pas non plus être traitées.

En cas de commandes supérieures à 12 Kg, le client sera invité à passer plusieurs commandes.

Les frais de livraison sont de 3,50 € / commande.

La livraison est estimée dans la demi heure à partir de la prise en charge de la commande par le coursier, du lundi au dimanche. Les délais de livraison indiqués sont des délais indicatifs.

Les Galeries Lafayette Champs Elysées s'efforcent de faire le maximum pour garantir la livraison dans ces temps. Cependant, des événements imprévisibles

peuvent amener à des livraisons en avance ou en retard. Les Galeries Lafayette Champs Elysées feront ses meilleurs efforts pour prévenir le Client de l'avancée de la livraison, par téléphone ou par e-mail.

Dans le cas où les produits ne seraient toujours pas livrés au bout de 3 heures après la passation de la commande, le Client pourra demander la résolution de la vente dans les conditions prévues par l'article L 216-1 et suivants du code de la consommation.

Les Galeries Lafayette Champs Elysées se réservent la possibilité d'annuler la commande si aucun service de livraison n'est disponible dans les délais. Le Client sera remboursé immédiatement de sa commande.

En cas d'erreur dans la commande livrée au Client, Les Galeries Lafayette Champs Elysées s'engagent à livrer à leurs frais, le Produit et/ou Menu réellement commandé dans les meilleurs délais, ou à rembourser le ou les Produits manquants.

Le client peut également choisir de conserver les produits reçus; dans le cas où les produits reçus auraient une valeur supérieure aux produits commandés, les Galeries Lafayette Champs Elysées conserveront à leur charge la différence. Dans le cas où les Produits reçus auraient une valeur inférieure à la commande reçue, les Galeries Lafayette Champs Elysées rembourseront le Client.

Lors de sa commande, le Client s'engage à fournir les informations exactes sur ses coordonnées de livraison.

Les Galeries Lafayette Champs Elysées rejettent toute responsabilité en cas de retard imputable au Client tel que le fait de ne pas répondre au livreur lors de son arrivée, avoir fourni une adresse / un numéro de téléphone / email erroné, un changement d'adresse de dernière minute.

Si la livraison ne peut avoir lieu, par la faute du Client, le montant des Produits et/ou Menu(s) sera remboursé des produits pouvant être remis en vente, le prix des produits frais ne pouvant être remis en vente et le montant des frais de livraison seront conservés par les Galeries Lafayette Champs Elysées.

8. Réception de la commande

Le transfert des risques est opéré lors de la réception de la commande au client.

Il est vivement recommandé au Client de vérifier l'état et la conformité du colis dès la livraison. Si le colis paraît abîmé ou ouvert, il est demandé au Client de contacter sans délais le service clients des Galeries Lafayette Champs Elysées. Si le colis paraît vide, le Client doit refuser la livraison et contacter le service clients des Galeries Lafayette Champs Elysées. Toute réclamation relative à un défaut apparent ou à l'endommagement lors de la livraison d'un Produit et/ou Menu, devra, pour être

valable vis-à-vis du transporteur, être adressée sans délai à compter de la réception des marchandises, par e-mail adressé au Service Client.

En cas de dommages, le Client les détaillera précisément dans son e-mail.

Dans le cas d'un refus de la livraison pour les raisons susvisées, le Client pourra demander l'annulation de sa commande et le remboursement ou bien une nouvelle livraison.

9. Responsabilité de la conservation des aliments

Pour les produits frais contenus dans la commande, les Galeries Lafayette Champs Elysées s'engage à en assurer la bonne conservation lors de la préparation et lors du transport. Le Client s'engage après livraison à assurer la bonne conservation de ses produits (au frais entre 0 et 3°C) et à les consommer dans les 24 heures ou le cas échéant avant la date indiquée sur l'emballage.

Les Galeries Lafayette Champs Elysées ne sauront être tenues responsables de la mauvaise conservation des produits après leur livraison et/ou de la détérioration des produits due à la négligence du Client.

10. Délai de rétractation et retour des produits

En vertu de l'Article L121-21-8 créé par LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 9 (V), le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, ce qui inclut la vente de produits alimentaires.

Les produits alimentaires vendus par les Galeries Lafayette Champs Elysées ne sont donc ni repris, ni échangés, sauf en cas d'erreur imputable aux Galeries Lafayette Champs Elysées, notamment la livraison de produits ne correspondant pas à la commande du Client. Pour toute demande et réclamation, le Client peut contacter le Service Clients, qui s'efforcera par tous les moyens de résoudre le différend.

Spiritueux et vins uniquement: pour ces produits uniquement, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs conformément à l'article L221-18 du Code de la Consommation, à compter de la date de réception de la commande, pour les retourner, aux Galeries Lafayette Champs Elysées, à ses frais et sous réserve que lesdits articles soient retournés intacts, non ouverts. Le Client sera remboursé dans les délais légaux.

11. Confidentialité et données personnelles

Les données collectées dans le cadre de ce service sont indispensables pour l'exécution des prestations et sont traitées par la société Galeries Lafayette Champs Elysées, responsable de traitement qui attache une grande importance à la protection des données à caractère personnel de ses clients.

Ces Données seront utilisées par Galeries Lafayette Champs Elysées: afin d'assurer le suivi de la commande, organiser la livraison, communiquer aux prestataires logistique, envoyer des sollicitations concernant des produits proposés par les Galeries Lafayette Champs Elysées. Elles données sont conservées pendant la durée de la relation commerciale et en tout état de cause pendant la durée nécessaire à la finalité des traitements.

Conformément à la réglementation en vigueur et notamment au Règlement européen relatif à la protection des données, toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition/suppression aux données personnelles la concernant :

- soit en contactant le service client et en faisant état d'une demande de modification ou suppression de vos données clients,
- soit en faisant la demande par email à l'adresse relaiscil@galerieslafayette.com.

Les Galeries Lafayette Champs Elysées s'engage à mettre en œuvre toutes mesures techniques et organisationnelles nécessaires et appropriées pour protéger lesdites données.

L'intégralité de la politique vie privée de la société Galeries Lafayette Champs Elysées est disponible (voir lien)

12. Force majeure

Ni le Client ni les Galeries Lafayette Champs Elysées ne pourront être tenus pour responsable de la non-exécution totale ou partielle de leurs obligations, si cette non-exécution est due à un cas fortuit ou de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution. Sont considérés comme tels, notamment, sans que cette liste soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, les troubles sociaux, les grèves de toutes natures, l'inondation, l'incendie, la tempête, le manque de matières premières, le lock-out, hospitalisation (pour le Client notamment), pandémie et épidémie, décisions gouvernementales ou administratives impératives ordonnant la fermeture des commerces et les livraisons, ces différents éléments étant appréciés par rapport à la jurisprudence applicable.

Les Galeries Lafayette Champs Elysées informeront le Client d'un semblable cas fortuit ou de force majeure dans les plus brefs délais de sa survenance.

13. Résolution des litiges et loi applicable

Les présentes conditions sont régies par la loi française.

Toute réclamation peut être adressée au service relations clients du point de vente auprès d'INFO POINT, par e-mail à l'adresse foodcourt@galerieslafayette.com ou par téléphone au +33 (0)9 71 09 87 29.

Le client peut également écrire à Galeries Lafayette Champs Elysées, 60 avenue des Champs Elysées, Paris 8e.

A défaut de résolution à l'amiable entre le Client et les Galeries Lafayette Champs Elysées, le Client peut se valoir des services d'un médiateur:

AME (Association des Médiateurs Européens) sise 11, place Dauphine, 75001 Paris
www.mediationconso-ame.com