

Conditions Générales de Vente

Mise à jour 01/12/2020

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente s'appliquent aux rapports entre les Utilisateurs et Caramaps, éditées par la société Caramaps, SAS au capital de 350.000 Euros, sise à 19 rue Jules Noriac 87000 Limoges, et enregistrée au R.C.S. de BORDEAUX sous le numéro 813 901 592.

Le responsable de la publication est M. Julien Toumieux.

OBJET

Caramaps est une plateforme collaborative dédiée aux camping-caristes, accessible à partir d'un site internet dont l'adresse est <https://www.caramaps.com> et de l'application mobile Caramaps. Les conditions générales applicables sont celles en vigueur au jour de la navigation et/ou de la transaction.

Les relations entre l'Utilisateur la Société Caramaps seront exclusivement régies par ces Conditions générales d'Utilisation ainsi que les éventuelles dispositions légales impératives applicables entre les parties.

Il est recommandé à l'Utilisateur de les lire attentivement.

L'attention des Utilisateurs professionnel est notamment attirée sur la clause limitative de responsabilité ainsi que la clause attributive de compétence.

Caramaps se réserve le droit de faire évoluer à tout moment ces conditions générales d'utilisation. Les Utilisateurs seront informés de toute évolution des conditions générales d'utilisation par tout moyen utile et pourront s'y opposer par écrit dans un délai de 30 jours à défaut de quoi elle seront considérées comme acceptées.

Informations pré-contractuelles

L'acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation.

Sont transmises à l'acheteur, de manière claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du bien ;
- le prix du bien et/ou le mode de calcul du prix
- et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels exigibles.
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le vendeur s'engage à livrer le bien, quel que soit son prix ;
- les informations relatives à l'identité du vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en oeuvre des garanties et autres conditions contractuelles.

La commande

L'acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, pour tout produit, dans la limite des stocks disponibles.

L'acheteur sera informé de toute indisponibilité du produit ou du bien commandé.

Pour que la commande soit validée, l'acheteur devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes conditions générales. Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des produits disponibles à la vente.

Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande de l'acheteur jusqu'à la résolution du problème.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'acheteur doit envoyer un mail au vendeur à l'adresse mail suivante: contact@caramaps.com

Confirmation de commande

Le vendeur fournit à l'acheteur un exemplaire du contrat, par messagerie électronique.

Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Mode de paiement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'acheteur.

Pour régler sa commande, l'acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listés sur le site du vendeur. L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. Le vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Disponibilité des produits – Remboursement –

Résolution

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition seront, dans la limite des stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous.

Délais de livraison

Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour les livraisons en France Métropolitaine et en Corse, le délai est de entre 2 et 12 jours à compter du jour suivant celui où l'acheteur a passé sa commande, en passant par La Poste.

Pour les livraisons dans les DOM-TOM ou un autre pays, les modalités de livraison seront précisées à l'acheteur au cas par cas. En règle générale, compter 15 à 20 jours ouvrés une fois la commande passée.

Remboursement et ré-expédition

Avant toutes demandes de remboursement ou de ré-expédition d'une commande dont la livraison est prévue en France, 15 jours ouvrés (soit 3 semaines) devront s'être écoulés à compter du moment où la commande est marquée comme « Terminée ». Pour les expéditions à l'international, et donc hors de France, le délais de 25 jours ouvrés devra être respecté.

La commande est marquée comme « Terminée » lorsque celle-ci a été expédiée – en mail est alors automatiquement envoyé au client (il appartient au client de s'assurer que le mail de confirmation n'est pas tombé dans les dossiers indésirables de sa messagerie).

En cas de doute sur la date à laquelle la commande a été marquée comme « Terminée », celle-ci vous sera communiquée après avoir envoyé un mail à contact@carmaps.com et expliqué l'objet de la requête.

Passé les 15 jours ouvrés, et en cas de demande de ré-expédition de la commande, les frais de livraison supplémentaire sera à la charge du vendeur.

Passé les 15 jours ouvrés, et en cas de demande de remboursement de la commande, la commande reçue devra être renvoyée à la charge de l'acheteur.

Les produits numériques ne sont pas remboursables. En cas de demande de remboursement d'une commande comportant un produit numérique et un produit physique, seul le produit physique sera remboursé (dans le cas d'une offre groupée sous forme de pack, le plein tarif du produit numérique sera retenu dans le calcul de la somme à rembourser).

Modalités de livraison

La livraison s'entend du transfert au consommateur de la possession physique ou du contrôle du bien.

Les produits commandés sont livrés selon les modalités et le délai précisés ci-dessus.

Les produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'acheteur dans le formulaire de commande – l'acheteur devra veiller à son exactitude.

Tout colis renvoyé au vendeur à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais de l'acheteur.

Si l'acheteur est absent le jour de la livraison, le livreur laissera normalement un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis à l'endroit et pendant le délai indiqués.

Dans le cas contraire, l'acheteur devra contacter le service de livraison.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, l'acheteur doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, l'acheteur devra prendre des photos du carton d'expédition et du produit, puis les communiquer au vendeur via contact@carmaps.com.

Si le vendeur juge les dégâts suffisamment conséquent, la commande sera alors ré-expédiée aux frais du vendeur.

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

Si les produits nécessitent d'être renvoyés au vendeur, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès du vendeur dans les 14 jours suivant la réception. Toute réclamation formulée hors de ce délai ne pourra être acceptée. Le retour du produit ne pourra être accepté que pour les produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...).

Erreurs de livraison

L'acheteur devra formuler auprès du vendeur le jour même de la livraison ou au plus tard le premier jour ouvré suivant la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La réclamation pourra être faite par e-mail à contact@carmaps.com.

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégradera le vendeur de toute responsabilité vis-à-vis de l'acheteur.

Droit de rétractation

Application du droit de rétractation

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui

convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge de l'acheteur.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf, accompagnés de la facture d'achat.

Les produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le droit de rétractation peut être demandé en contactant le vendeur à cette adresse email : contact@caramaps.com Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, sont remboursés le prix du ou des produit(s) acheté(s). Les frais de livraison ne sont pas remboursés.

Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours, et au plus tard, dans le délai de 14 jours à compter de la réception, par le vendeur, des produits retournés par l'acheteur dans les conditions prévues ci-dessus.

Exceptions

Selon l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats

- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

En résumé, les produits numériques (par exemple une version ebook d'un livre), ne sont pas soumis au droit de rétractation et seront par conséquent, non remboursables.

Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet reste la propriété du vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Les acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.