

## Conditions Générales de Vente

Les ventes réalisées sur le site [www.auchandirect.fr](http://www.auchandirect.fr) sont exclusivement réservées aux personnes physiques majeures non commerçantes achetant à titre non-professionnel, titulaires d'une adresse email et d'une adresse de livraison située dans l'une des zones desservies par Auchan:Direct. Pour savoir si le lieu souhaité pour la livraison fait partie des zones desservies par Auchan:Direct, nous vous remercions de bien vouloir saisir le code postal du lieu souhaité pour la livraison dans la zone prévue à cet effet sur la page d'inscription.

Aucune livraison, ni aucun service après-vente, ne seront effectués en dehors de ce territoire.

Les présentes conditions générales de vente et les conditions particulières de vente propres à chacun des articles proposés sur le site régissent les seules relations entre la société Auchan E-Commerce France et ses clients, à l'exclusion de toute autre condition.

### 1. ACCEPTATION DES CONDITIONS

Toute confirmation par le client d'une commande saisie sur le site [www.auchandirect.fr](http://www.auchandirect.fr) (ci-après le Site) suppose de sa part l'acceptation des présentes conditions générales de vente d'Auchan:Direct, soumises au droit français et l'acceptation des conditions particulières de sa commande



(articles commandés tels que présentés sur le site dans la limite des quantités mentionnées). A ce titre aucune commande ne peut être envoyée sans que le client n'ait préalablement et expressément indiqué, en cochant la case prévue à cet effet, qu'il a pris connaissance et qu'il accepte les présentes conditions générales et particulières de vente. Il est enfin précisé ici que le client dispose, avant cette confirmation, d'un mécanisme lui permettant de corriger ou de modifier ses choix. Ce mécanisme est accessible à chacune des étapes du processus de saisie de sa commande.

Le client à la possibilité d'imprimer les conditions générales de vente ou de les enregistrer au format pdf :

- [Télécharger les CGV en vigueur au 31 octobre 2016](#)
- [Télécharger les CGV en vigueur au 13 juin 2014](#)
- [Télécharger les CGV en vigueur au 29 novembre 2012](#)

## 2. PRODUITS

### 2.1 Offre de produits et de services

La liste et les caractéristiques des produits proposés sur Auchan:Direct sont susceptibles d'être modifiées et adaptées à tout moment pour mieux répondre aux attentes du client. Les produits et les services proposés sur Auchan:Direct sont conformes à la législation française et aux normes applicables en France. Les produits et services



proposés sur Auchan:Direct sont uniquement destinés à l'usage des particuliers. L'acquéreur demeure seul juge des conditions de compatibilité de l'offre produits et services d'Auchan:Direct avec son usage et avec les produits complémentaires déjà en sa possession.

Pour assurer la disponibilité des produits vendus par Auchan:Direct à l'égard de sa clientèle, particulièrement lors d'offres promotionnelles, Auchan:Direct se réserve le droit de refuser d'honorer tout ou partie d'une commande jugée anormale au regard des quantités de produits habituellement commandées par un consommateur.

## **2.2 Disponibilité des produits**

Les produits et les services sont disponibles aux prix et aux conditions proposés tant qu'ils sont visibles sur le site Auchan:Direct (dans la limite des stocks disponibles). Les informations relatives à la disponibilité des produits proviennent directement de nos fournisseurs et des prestataires de services d'Auchan:Direct et peuvent exceptionnellement être erronées ou imprécises.

Auchan:Direct s'engage, dans ce cas à apporter au client toute précision complémentaire nécessaire au bon déroulement de sa commande.

Dès la validation de sa commande, Auchan:Direct confirme au client la disponibilité des produits commandés. Dans l'hypothèse exceptionnelle où les informations relatives à la disponibilité des produits seraient erronées, Auchan:Direct s'engage à en informer le client par email ou par téléphone



et à lui apporter toute précision complémentaire nécessaire au bon déroulement de sa commande.

### 3. NOM D'UTILISATEUR ET MOT DE PASSE

Lors de la première commande, et afin de personnaliser l'environnement de chaque client, un nom d'utilisateur et un mot de passe sont choisis et saisis par celui-ci. Un contrôle d'unicité de l'identifiant est alors effectué par le système. Le nom d'utilisateur et le mot de passe valent preuve de l'identité du client et l'engagent sur toute commande passée par leur intermédiaire.

Le client est le seul responsable de son identifiant et de son mot de passe. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de toute utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci, à moins qu'il ne démontre que la connaissance de son identifiant et de son mot de passe résulte d'une faute d'Auchan:Direct.

En cas d'oubli de son mot de passe ou de son identifiant ou en cas de crainte qu'un tiers ait pu en avoir connaissance, le client dispose sur le site d'une fonction lui permettant de retrouver son identifiant et de choisir un nouveau mot de passe. Le système supprime alors automatiquement les coordonnées bancaires éventuellement enregistrées lors d'une précédente commande. Auchan:Direct respecte la loi du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Loi Informatique et



Libertés » tel que stipulée à l'article 12.

## 4. FORMATION DU CONTRAT : MODE OPERATOIRE ET PREUVE

### 4.1 Enregistrement, envoi ou retrait de la commande

Une commande passée sur le site Auchan:Direct est limitée d'une part, par un montant total minimum (coût des marchandises TTC, hors frais de services), d'autre part par des quantités maximales. Ces limites sont précisées sur le site.

Toute saisie de commande fait simultanément l'objet d'un récapitulatif avant que le client ne soit invité à confirmer sa commande en indiquant ses choix quant à la date, la plage horaire (selon disponibilité), l'adresse de livraison et le moyen de paiement. Le client a alors la possibilité de rectifier ou compléter sa commande. Le client est ensuite invité à "valider et payer" ; cette confirmation de commande par double clic constitue validation ferme et définitive sous la réserve visée à l'alinéa suivant.

Toute commande avec choix d'un paiement par carte bancaire ou carte de paiement n'est considérée comme effective que lorsque les centres de paiement concernés ont donné leur accord. En cas de refus des dits centres, la commande est automatiquement annulée et le client prévenu par un message à l'écran.



## 4.2 Confirmation de la réception de la commande par Auchan:Direct, préparation de la commande et formation du contrat

Auchan:Direct confirme au client la réception de sa commande. Cette confirmation est communiquée au client par courrier électronique récapitulant les produits commandés, la date ainsi que la plage horaire de livraison, le moyen de paiement choisi (en ligne par carte bancaire, ou par chèque à la livraison) et indiquant un numéro de commande. Tous les prix mentionnés sur ce courrier incluent la TVA. L'indisponibilité éventuelle de certains articles à cette date n'affecte pas la commande des autres produits. Le client est informé par courriel (courrier électronique) des éventuels articles indisponibles et leur prix est bien évidemment déduit du prix total de la commande saisie par le client.

Auchan:Direct se réserve la possibilité de ne pas accepter une commande, pour un motif légitime, tenant par exemple à une difficulté d'approvisionnement d'un produit, un problème concernant la compréhension de la commande reçue (document illisible...), un problème prévisible concernant la livraison à effectuer (exemple : livraison demandée dans une zone géographique où il existe des risques avérés d'agression ou de menaces verbales ou physiques à l'encontre de nos chauffeurs livreurs ou de dégradation de nos camions de livraison) ou encore tenant à l'anormalité de la commande effectuée sur notre site internet. Seront notamment considérées comme anormales,



toute nouvelle commande d'un client avec lequel existerait, au jour de la commande, un litige en cours relatif au paiement d'une commande antérieure ou encore toute commande mentionnant une adresse de livraison qui s'avèrerait incohérente ou toute commande dépassant les besoins habituels d'un consommateur et risquant de rendre impossible la livraison de nos autres clients.

Dans l'hypothèse où une commande ne peut être acceptée pour l'un des motifs susvisés, Auchan:Direct informe le client par courrier électronique. Il est notamment demandé au client de consulter régulièrement sa boîte email pour prendre connaissance de tout message qui pourrait lui être adressé par Auchan:Direct concernant l'invalidité de sa commande ou l'impossibilité de procéder à la livraison.

Le contrat de vente est parfait au moment de la confirmation de la commande lors du double-clic. La commande est ensuite confirmée au client par l'envoi d'un email de confirmation.

Le transfert des risques au client intervient au moment de la livraison à domicile ou du retrait de la commande en point retrait si le client a opté pour ce mode de livraison.

Les informations énoncées par le client, lors de la prise de commande, engagent celui-ci : en cas d'erreur du client dans le libellé de ses coordonnées ou de celles du lieu de livraison, notamment son nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique ou numéro de carte bancaire ou de paiement, ayant pour conséquence la perte



des produits, le client reste responsable du paiement des produits perdus.

### 4.3 Preuve

Les systèmes d'enregistrement automatique d'Auchan:Direct sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande du client et de la nature, du contenu et de la date de la confirmation de la réception de la commande par Auchan:Direct et de la nature, du contenu et de la date de tout courrier électronique échangé entre Auchan:Direct et le client. Les informations relatives à toute opération effectuée à partir de l'identifiant seront stockées et archivées par Auchan:Direct, dans le respect de la législation française en vigueur et serviront de preuve en cas de litige avec le client. Elles auront force probante en cas de différend entre les parties et seront conservées par Auchan:Direct pendant la durée de prescription de droit commun.

## 5. CODES PROMOTIONNELS - OFFRES LIVRAISONS GRATUITES

Les offres promotionnelles utilisables sur le site sont soumises à conditions :

- Les offres promotionnelles sont accessibles par un code promotionnel qu'il suffit de saisir à chaque commande sur la page "panier récapitulatif" pour en bénéficier.





- Elles sont limitées à une seule offre par foyer (même nom, même adresse postale)

## 6. LIVRAISON

### 6.1. Modalités de livraison

La livraison est effectuée par les livreurs d'Auchan:Direct ou des prestataires en France Métropolitaine dans la limite des zones de livraison desservies par Auchan:Direct.

Le lieu et la date de mise à disposition de la marchandise sont choisis par le client en fonction des différents créneaux horaires proposés lors de sa commande par Auchan:Direct. Le client s'engage à prendre en charge les marchandises à leur arrivée :

- A SON DOMICILE (selon l'adresse portée par ses soins lors de la saisie de sa commande), aux heures et jours convenus avec Auchan:Direct lors de la commande. Le client accepte d'apporter la preuve de son identité par une ou plusieurs pièces officielles en vigueur et en communiquant le numéro qui a été attribué par le système à sa commande et qui lui a été communiqué dans le courrier électronique de confirmation de la commande par Auchan:Direct. La livraison est effectuée à la porte de son domicile.
- AU DOMICILE D'UN TIERS DE SON CHOIX aux heures et jours convenus avec Auchan:Direct lors de la



commande. Dans ce cas, le tiers doit également accepter d'apporter la preuve de son identité par une ou plusieurs pièces d'identité en vigueur et à communiquer le numéro qui a été attribué à la commande par le système et qui a été communiqué au client dans le courrier électronique de confirmation de la commande par Auchan:Direct. La livraison est effectuée à la porte de son domicile.

- EN POINT RETRAIT à partir de la date à laquelle le client a été informé de la disponibilité de sa commande en point retrait. Lors du retrait de la commande, le client accepte d'apporter la preuve de son identité en fournissant une ou plusieurs pièces d'identités officielles en vigueur et à communiquer le numéro qui a été attribué à la commande par le système et communiqué au client dans le courrier électronique de confirmation de la commande. Dès leur retrait, les produits appartiennent au client et sont donc sous sa responsabilité.

## 6.2. Réception de la commande

Lors de la livraison, le client a l'obligation de vérifier l'état du colis.

En cas de non-conformité lors de la livraison, le client doit obligatoirement émettre des réserves sur le bon de livraison ou refuser la marchandise.

Lors de la livraison à domicile ou du retrait en magasin, le client peut vérifier la conformité des produits commandés en les déballant. La conformité de la commande s'entend



comme la présence des produits, leur adéquation par rapport à la commande et leur état apparent.

Le client s'engage également à signer le bon d'émargement présenté par le livreur représentant d'Auchan:Direct ou le personnel d'accueil du point retrait ou à donner pouvoir au tiers recevant la marchandise de signer ce bon d'émargement sur lequel pourra être portée toute remarque paraissant nécessaire sur l'état de la commande ou le nombre d'articles livrés. La signature du bon d'émargement et l'indication du nombre de colis reçus emportent reconnaissance de la livraison.

Dans l'hypothèse où le client constate, après ouverture des colis, des produits abîmés ou manquants, il lui appartient de contacter le Service Client dans les trois (3) jours ouvrés pour obtenir l'échange ou le remboursement des produits sous réserve de restitution des produits à Auchan:Direct.

Si Auchan:Direct se trouve dans l'impossibilité de procéder à la livraison, le client en est informé le plus tôt possible par tous moyens tels courriels (courrier électronique) ou téléphone. Auchan:Direct s'engage en outre dans cette hypothèse à lui rembourser les frais de livraison à titre d'indemnité, sauf cas de force majeure. De même, si le client se trouve dans l'impossibilité de prendre en charge les produits au moment convenu pour la livraison (jour et plage horaire), il lui appartient d'en informer le plus tôt possible Auchan:Direct par tous moyens tels courriels (courrier



électronique) ou téléphone.

Sauf renonciation d'Auchan:Direct, les frais de livraisons restent dans cette hypothèse à la charge du client.

### 6.3. Frais de livraison

Les frais de livraison sont à la charge du client à l'exception des cas particuliers de prises en charge par Auchan:Direct. Les services de livraison sont facturés selon le barème ci-dessous. Le montant exact est précisé avant la validation de la commande.

Ces services sont facturés selon le barème suivant :

Livraison sur Paris et sa région

Panier	Frais de livraison
> 180€	Gratuit
150 - 180€	2€
120 - 150€	4€
90 - 120€	6€
< 90€	8€

Livraison sur Marseille et sa région

Panier	Frais de livraison
> 180€	Gratuit
150 - 180€	1€
120 - 150€	3€
90 - 120€	5€
< 90€	7€

Livraison sur Lille et sa région

Panier	Frais de livraison
> 180€	Gratuit
150 - 180€	1€
120 - 150€	3€
90 - 120€	5€
< 90€	7€

Livraison sur Lyon et sa région

Panier	Frais de livraison
> 150€	Gratuit
120 - 150€	5€
< 90€	8€



## 7. RETRACTATION

### 7.1 Délai de rétractation

Conformément aux dispositions légales, le délai de rétractation ne joue qu'en faveur d'un client consommateur. Le consommateur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours francs à compter du retrait du produit ou de la livraison du produit à son domicile pour exercer son droit de rétractation ou de la prise de possession du dernier lot ou bien lorsque la commande est composée de plusieurs lots ou biens.

### 7.2 Exclusions du droit de rétractation

Ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation:

1. Les biens rapidement périssables ou pouvant se détériorer rapidement (boissons ouvertes);
2. Les services pleinement exécutés si le consommateur a donné son accord préalable exprès à leur exécution, et reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation après exécution du contrat;
3. Les biens fabriqués spécialement ou personnalisés à la demande du consommateur;
4. Les bien scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison (ex : CD, DVD, jeux vidéo, logiciel informatique, nourriture);
5. Les enregistrements audio ou vidéo ou logiciels scellés, descellés après livraison;
6. Les contenus numériques non fournis sur un support



matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur;

7. Les boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de 30 jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel,

8. Et plus généralement tout bien en raison de leur nature qui après avoir été livré n'est plus identifiable car il s'est mélangé de manière indissociable avec d'autres produits.

### 7.3 Modalités de rétractation

Pour se rétracter le client peut :

- télécharger le formulaire-type de rétractation, imprimer et compléter et envoyer à Auchan:Direct.
- écrire à Auchan:Direct sur Papier libre pour lui faire part de son intention de se rétracter à Service Client Auchan Direct 92 rue Réaumur CS 90113 75002 Paris
- contacter le service client (cf article 14 ci-après)

Dans tous les cas, le document de rétractation doit comporter à minima les noms et prénoms du client, ainsi que son numéro de commande et sa facture.

### 7.4 Conditions et modalités du retour

Conformément à la réglementation en vigueur, « le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier,



sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 121-21-2, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.  
»

Le produit doit être restitué par le client, à ses frais (sauf s'il opte pour le retour gratuit via le transporteur Auchan:Direct – recommandé pour éviter les vols et pertes), dans son état d'origine et complet (accessoires, notice, etc.) obligatoirement accompagné de la facture d'achat, à l'adresse indiquée sur le bon de retour.

Conformément à l'article L.121-21-3 du Code de la consommation, « la responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens ».

Les articles retournés incomplets, abîmés, endommagés, ayant été en contact avec des produits chimiques dangereux, ou dans un état de saleté tel qu'ils sont invendables car ils ont été dépréciés seront retournés au client ; sa responsabilité pouvant, le cas échéant, être engagée. Les conditionnements d'origine doivent être soigneusement protégés afin d'éviter toute détérioration en étant emballés et calés dans des cartons robustes et adéquats.

De même, toute prestation de service réalisée pour le compte du client, et avec son accord, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours francs ne pourra donner lieu à



remboursement.

Le client est responsable du bon acheminement des produits et notamment de l'assurance ad valorem de ces produits.

## 7.5 Modalités de remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation par le client conformément à la réglementation applicable, Auchan:Direct s'engage à rembourser le client dans un délai de (14) quatorze jours à compter de la première des dates suivantes :

- réception du bien dans son intégralité,
- réception d'une preuve d'expédition de l'intégralité du bien (mentionnant l'expéditeur, le destinataire et le produit expédié).

Le remboursement est réalisé selon le même mode de paiement que celui utilisé par le client, sauf en cas de demande contraire du client (demande d'avoir).

En cas d'option pour l'avoir, celui-ci ne pourra être remboursé contre sa valeur en numéraire, et sera valable un an à compter de son émission. En cas d'utilisation partielle de l'avoir, le reliquat restera disponible pour le client dans les mêmes conditions que l'avoir original.

Le client est informé que le remboursement des frais liés à la livraison initiale sera réalisé au prorata du poids des articles retournés. Ainsi, si le client retourne la totalité des biens composant sa commande, il sera remboursé de la





totalité des frais de livraison initiaux.

Si lors de sa commande, le Client a bénéficié d'un avantage promotionnel, il sera remboursé au prix qu'il a réellement payé ou qui aurait dû être payé s'il ne répond plus aux conditions pour en bénéficier.

De même, en cas d'exercice du droit de rétractation sur un produit ayant bénéficié d'un avantage fidélité crédité le programme de fidélité « Carte WAAOH », les avantages octroyés seront immédiatement débité dudit compte de fidélité.

## 8 . PRIX

Toutes les commandes (produits et services) sont payables en euros. Les prix des produits et services sont susceptibles de fluctuations et sont réactualisés au jour le jour. Les prix facturés sont ceux en vigueur au jour de la validation de la commande. Ils figurent sur les fiches de présentation des produits et services et sur le récapitulatif de commande. Les prix indiqués sur les listes de produits et sur les fiches intitulées "information détaillée" ne comprennent pas les frais de livraisons. Les frais de livraison sont indiqués sur le site, lors du récapitulatif de la commande, avant que le client ne valide cette dernière par le double-clic.

Le prix total TTC indiqué dans la confirmation de la réception de la commande est le prix total de la commande saisie, exprimé toutes taxes comprises et incluant la TVA. Les prix visibles sur le Site ne sont valables que pour des



achats en ligne et ne peuvent en aucun cas être exigés pour un achat dans les hypermarchés à enseigne Auchan. Réciproquement, les prix pratiqués dans les hypermarchés à enseigne Auchan ne sont pas valables pour les achats en ligne.

## 9. LE TRAITEMENT DE VOTRE COMMANDE

### 9.1 Informations lors de la commande

Le client est responsable de l'exhaustivité et de la conformité des informations (adresse de livraison, point retrait, coordonnées bancaires, contraintes de livraison...) validées lors de la commande.

### 9.2 Suivi de votre commande

En consultant le Site, le client peut suivre le statut de sa commande dès sa validation et pendant une durée d'un (1) an. Il peut également avoir accès, sur simple demande auprès du service clients d'Auchan:Direct, au détail de ses commandes d'un montant supérieur à 120 euros pendant un délai de 10 ans à compter de la passation de ces commandes.

## 10. LES MODALITES DE PAIEMENT

### 10.1 Modes de paiement au comptant

Pour régler sa commande en ligne, le client dispose de



l'ensemble des modes de paiement proposés lors de la validation finale de sa commande. Les cartes de financement Auchan, la carte bleue nationale, la carte Visa, la Mastercard et l'e-carte bancaire sont acceptées sur le Site. Le client reconnaît explicitement disposer des droits d'utilisation du mode de paiement qu'il a sélectionné. Lors d'un paiement intégral en ligne, le montant de la commande effectivement délivrée sera débité au moment de la livraison.

## **10.2 Paiement d'une commande par chèque**

Le paiement par chèque est disponible pour toute commande. Le chèque doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine.

Dans le cas où il choisit un paiement par chèque, le client saisit les 31 caractères chiffrés de son chèque sur le Site et l'établit à l'ordre d'Auchan:Direct et ensuite remet le chèque à la livraison, en l'accompagnant d'une présentation d'une ou plusieurs pièces d'identité.

A défaut d'autorisation de paiement par carte bancaire ou carte de paiement ou de règlement par chèque, la commande n'est pas mise à la disposition du client.

Auchan:Direct participe à la lutte contre la fraude aux moyens de paiement (chèque et carte bancaire) et aux impayés, consultant au besoin ses partenaires (voir détail au paragraphe 13).



Auchan:Direct conserve donc en toute hypothèse la propriété des articles livrés jusqu'au paiement intégral du prix par le client et se réserve la possibilité de ne pas donner suite ou d'imposer certains types de paiement à la commande d'un client faisant l'objet d'un impayé non résolu ou dont les moyens de paiements présentent des anomalies.

### **10.3 Sécurité des paiements en ligne / Transmission des données**

Auchan Direct s'engage sur la sécurité des paiements en ligne. La transmission des données de paiement est cryptée, dès la saisie. Il est impossible de les lire au cours de leur unique transfert via Internet. La seule information circulant ensuite sur le site Auchandirect.fr, lors des commandes, est un numéro codé associé à la carte de paiement qui ne permet en aucun cas de retrouver le véritable numéro de carte.

## **11. GARANTIE**

Auchan:Direct est tenu des défauts de conformité du bien conformément aux dispositions de l'article L.217-4 et suivants du Code de la consommation ainsi que des vices cachés de la chose vendue conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil (retranscription desdits articles ci-dessous).



Lorsque le consommateur agit dans le cadre de la garantie légale de conformité tel que prévu par les articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, il bénéficie :

- d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- d'un choix, à savoir la possibilité d'opter pour la réparation ou le remplacement dudit bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- de la dispense du rapport de la preuve du défaut de conformité du bien lorsqu'il agit dans les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre (24) mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

Enfin, le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, le consommateur a le choix entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

« Garantie légale de conformité » (extrait du Code de la consommation)

Art. L. 217-4. « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a



été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

Art. L. 217-5. « Pour être conforme au contrat, le bien doit :  
Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

- présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

Art. L. 217-12. « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

« De la garantie des défauts de la chose vendue » (extrait du Code civil)

Art. 1641. « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

Art. 1648 alinéa 1er. « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai



de deux ans à compter de la découverte du vice ».

## 12. SUSPENSION DE LA VALIDITE DE L'IDENTIFIANT D'UN CLIENT

A défaut de paiement des sommes dues par un client, Auchan:Direct peut suspendre de plein droit et immédiatement la validité de l'identifiant client.

## 13. SERVICE RELATIONS CLIENTS

Pour toute difficulté, le client peut écrire par email via le formulaire de contact ou par courrier à l'adresse suivante :  
Auchan Direct – 92 rue Réaumur 75002 Paris

## 14. LES AVANTAGES LIES À LA CARTE FIDELITE AUCHAN : CAGNOTTES WAAOH !

Les montants des cagnottes « Waaoh » sont indiqués sur le Site à titre indicatif. Ils sont attribués sur le compte de fidélité de la carte Auchan du client géré au niveau de l'enseigne selon les conditions générales disponibles en ligne ou sur simple demande à Auchan.  
Offre réservée aux particuliers.



Comme mentionné dans les conditions générales d'utilisation de la carte de fidélité Auchan, un même client ne peut être titulaire et utilisateur que d'une seule carte de fidélité Auchan. Toute tentative de fraude pourra entraîner la fermeture du compte de fidélité du client concerné.

Les euros du «Compte Waaoh!» sont utilisables partiellement ou globalement quand le titulaire de la carte de fidélité Auchan le souhaite dans la limite des dispositions reproduites ci-dessous, à savoir :

- Les euros acquis entre le 1er janvier et le 31 octobre de l'année en cours sont utilisables jusqu'au 31 janvier de l'année suivante.

- Les euros acquis entre le 1er novembre et le 31 décembre de l'année en cours sont utilisables jusqu'au 31 janvier de l'année n+2.

En cas de non-utilisation des euros au cours des périodes précitées, le titulaire de la carte Auchan en perd automatiquement le bénéfice. En cas de non-utilisation de la carte par son titulaire pendant une période continue d'un an, Auchan se réserve le droit de supprimer toute information nominative relative à cette carte et de la désactiver définitivement.

- En magasin, à la fin de l'enregistrement de ses articles, le titulaire de la carte Auchan peut faire part à l'hôtesse de caisse, de son souhait d'utiliser tout ou partie du montant cumulé sur son «Compte Waaoh!» (solde apparent sur son dernier relevé de compte).

- Pour les commandes Internet sur Auchan:Direct, lors





du paiement, le titulaire de la carte Auchan peut utiliser tout ou partie du montant cumulé sur son «Compte Waaoh!» (solde apparent sur son dernier relevé de compte).

- Les euros cumulés sur le «Compte Waaoh!» ne sont ni remboursables, ni échangeables en espèces.

- Aucune monnaie ne peut être rendue. Les Euros cumulés sur le «Compte Waaoh!» sont utilisables uniquement dans les points de vente et/ou sur les sites Internet partenaires offrant cette fonctionnalité tel Auchan:Direct.

- Toute tentative de fraude dans l'acquisition et/ou dans l'utilisation des Euros cagnottés, donnera lieu à une résiliation immédiate de la commande ; Auchan se réservant le droit de poursuivre le fraudeur en justice.

## 15. DONNEES PERSONNELLES

### 15.1 Collecte des données personnelles

Afin d'assurer le traitement, le suivi et l'archivage des commandes, Auchan:Direct doit nécessairement traiter et collecter des données personnelles concernant le client.

Ces données peuvent être transmises à des prestataires situés hors de l'Union Européenne. Lorsque c'est le cas ces transferts sont traités selon les recommandations de la Commission Européenne

Les données traitées par Google, Yahoo, et Facebook sont transférées aux USA, pour les finalités suivantes:



personnalisation de vos préférences, publicité et gestion des réseaux sociaux.

Les données sont traitées par Auchan:Direct, et le cas échéant les prestataires et/ou partenaires concernés, selon les modalités et pour les finalités suivantes:

### **15.1.1 Gestion de la commande**

Le renseignement des données personnelles collectées aux fins de vente à distance est obligatoire pour la confirmation, et la validation de la commande du client ainsi que son suivi et son expédition ; en leur absence, la commande du client ne pourra être traitée : ces données obligatoires sont identifiées par un astérisque sur le formulaire qui est rempli lors de la commande, les autres sont facultatives. Ces données peuvent être transmises auprès des prestataires d'Auchan:Direct :

- dans la seule finalité de la bonne exécution de la commande et notamment de sa livraison, selon les options sélectionnées par le client lors de la commande (ex : lieu de retrait) ; le cas échéant, elles pourront être contrôlées lors de la livraison;
- l'établissement de statistiques.

### **15.1.2. Lutte contre la fraude**

Auchan:Direct se réserve la possibilité de ne pas donner suite à la commande d'un client pour lequel des problèmes



(fraude ou impayé) seraient déjà survenus. Auchan:Direct conserve en toute hypothèse la propriété des articles livrés jusqu'au paiement intégral du prix par le client. Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données qui a pour finalité la détermination d'un niveau de risque de fraude pour chaque transaction, sous la responsabilité d'Auchan:Direct.

Dans le but de renforcer le niveau de sécurité et de protection contre d'éventuels phénomènes d'usurpation d'identité ou de tentative de fraude, les données collectées par Auchan:Direct auprès de ses clients dans le cadre d'une commande sont utilisées à des fins d'analyse et d'évaluation d'un niveau de confiance lié à chaque commande.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec votre commande associée à cet impayé au sein d'un fichier d'incidents de paiement mis en œuvre par Auchan:Direct. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Par ailleurs, Auchan:Direct pourra conserver les données à des fins d'enrichissement et de gestion de son système d'analyse des commandes.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez à tout moment et sur justificatif d'identité d'un droit d'accès, de modification, de rectification ou d'opposition que vous pouvez exercer à tout moment auprès d'Auchan:Direct en sa qualité de responsable du



traitement, à l'adresse postale suivante : 92 rue Réaumur  
75002 Paris.

### **15.1.3 Lutte contre les chèques impayés**

Le paiement par chèque est accepté sous réserve de la vérification auprès du fichier national des chèques irréguliers (FNCI) de la Banque de France, et utilise un traitement automatisé exploitant les informations relatives à la commande du client. Ce traitement est autorisé par la CNIL.

#### Conséquences des fraudes et impayés

Lorsque le contrôle d'un paiement ou d'une commande révèle un impayé, une fraude ou une tentative de fraude, le Client pourra être inscrit dans un fichier recensant les fraudes et les impayés jusqu'à régularisation de sa situation. Dans ces conditions, Auchan:Direct pourra refuser d'honorer les commandes des clients figurant dans ce fichier jusqu'à régularisation de la situation. Dans tous les cas, les clients concernés feront l'objet d'une information individuelle.

En cas de risque de fraude détecté, Auchan:Direct se réserve le droit de procéder à un contrôle par contre appel ou d'annuler la commande pour garantir la sécurité des transactions en ligne.

## 15. 2 COOKIES



La formulation pour l'espace d'information sur les cookies est, dans sa version initiale, défini comme suit :

### **- Qu'est-ce qu'un cookie ?**

Un grand nombre de sites internet utilisent des cookies, l'objectif principal étant d'améliorer votre expérience d'utilisateur. Un cookie est une information déposée sur votre disque dur par le serveur du site que vous visitez. Ces informations sont parfois stockées sur votre terminal dans un simple fichier texte auquel un serveur accède pour lire et enregistrer des informations. Un site internet peut uniquement relire et écrire les cookies qui lui appartiennent.

### **- Pourquoi nous utilisons des cookies**

Lors de la navigation sur le site, les cookies permettent de "reconnaître" votre navigateur, pour la durée de votre visite («cookie de session») ou lors de plusieurs visites («cookie persistant»). Les cookies peuvent avoir plusieurs rôles et sont utilisés sur notre site : - pour des raisons techniques (identification de session, mémorisation des préférences, du panier...) afin, par exemple, d'adapter la présentation du site à la configuration de votre terminal. - à des fins d'analyses statistiques et de gestion de trafic nous permettant, par exemple, d'améliorer l'ergonomie du site et l'intérêt de nos services. - pour vous proposer des offres commerciales en lien ou non avec vos centres d'intérêts sur notre site ou des



sites tiers.

## - Les cookies Tiers

En fonction des choix que vous avez pu exercer concernant les cookies (§ Vos choix concernant l'utilisation des cookies), des cookies sont émis/lus par des tiers (prestataires de publicité, agences de communication, sociétés de mesure d'audience, ...) lorsque vous naviguez sur notre site. Les cookies permettent à ces sociétés, pendant la durée de validité de ces cookies, de déterminer, en vue de vous les adresser, les contenus publicitaires susceptibles de correspondre à vos centres d'intérêts grâce à la connaissance de votre navigation sur notre site. L'utilisation des cookies par ces sociétés est régie par leurs propres politiques de protection de la vie privée.

## - Réseaux Sociaux

Afin de vous donner la possibilité de partager des contenus ou de donner votre opinion sur nos produits ou services, nous pouvons être amenés à intégrer dans notre site des éléments (boutons, plug-ins, ...) en lien avec les réseaux sociaux. Ces éléments, permettent aux réseaux sociaux de suivre votre navigation, à la condition que vous soyez connecté au réseau social sur votre navigateur (même s'il n'y a pas eu d'utilisation du bouton "partager", par exemple). Les conditions d'utilisation des informations liées à ces éléments sont définies par le réseau social dont vous êtes



membre, nous n'avons aucun contrôle sur les actions réalisées. Nous vous invitons à consulter les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance de l'utilisation qui est faite des données collectées lors de votre navigation et des moyens de paramétrer la confidentialité de vos comptes.

### **- Les cookies "Flash"©**

"Adobe Flash Player"™ est une solution informatique très répandue permettant la création de contenus multimédias interactifs. Elle utilise, elle aussi, de petits fichiers pour stocker des informations mais la technologie mise en œuvre est différente de celle utilisée pour les cookies. La gestion de vos choix concernant la confidentialité doit être gérée de manière spécifique.

Vous pouvez gérer le contenu Flash lié à votre navigation via le gestionnaire d'Adobe Flash Player

[:http://www.adobe.com/support/documentation/fr/flashplayer/help/settings\\_manager07.html](http://www.adobe.com/support/documentation/fr/flashplayer/help/settings_manager07.html)

### **- Si l'utilisation de votre terminal est partagée par plusieurs personnes**

Les cookies étant liés au terminal et au navigateur, nous ne pouvons pas nous assurer de manière certaine de l'identité de la personne naviguant sur ce terminal. Il est donc possible que les services et publicités qui vous seront proposés sur ce terminal ne correspondent qu'en partie à



vosre utilisation (la navigation/les préférences des autres utilisateurs du terminal pouvant être prises en compte). La confidentialité de votre terminal résulte de vos choix, aussi bien dans son utilisation (personnes ayant accès) que dans son paramétrage (concernant notamment les cookies).

## **- Vos choix concernant l'utilisation des cookies**

A tout instant, plusieurs options sont possibles pour gérer les cookies et sont précisées ci-après. Les paramétrages que vous êtes susceptibles de réaliser peut avoir un impact sur votre navigation internet et sur le fonctionnement de certains services nécessitant l'utilisation de cookies. A ce titre, nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé de nos services, résultant de l'impossibilité d'enregistrer ou de consulter un cookie sur votre terminal.

## **- Navigateur sur ordinateur (PC)**

Au travers du paramétrage de votre navigateur, vous pouvez mener un certain nombre d'actions vous permettant d'administrer les cookies afin d'en accepter ou d'en refuser l'utilisation soit de manière globale soit de manière plus précise et ce à tout moment. Les éléments de paramétrage étant spécifiques à chaque navigateur nous vous proposons de suivre les adresses correspondant à votre navigateur pour en savoir plus :

- Pour gérer les cookies sur Google Chrome :





<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr>

- Pour gérer les cookies sur Internet Explorer :

<http://windows.microsoft.com/fr-fr/internet-explorer/delete-manage-cookies#ie=ie-11>

- Pour gérer les cookies sur Mozilla Firefox :

<https://support.mozilla.org/fr/kb/effacer-cookies-supprimer-infos-sites-enregistrees>

- Pour gérer les cookies sur Safari :

[http://support.apple.com/kb/ht1677?viewlocale=fr\\_FR&locale=fr\\_FR](http://support.apple.com/kb/ht1677?viewlocale=fr_FR&locale=fr_FR)

Pour les autres terminaux (smartphones, tablettes, objets connectés), nous vous invitons à consulter le menu d'aide de votre navigateur.

Pour choisir le type de cookies que vous acceptez et les conséquences sur votre navigation, cliquez ici

## - Plateformes interprofessionnelles

Certaines plateformes interprofessionnelles permettent la gestion en ligne des cookies. A titre d'exemple le site YourOnlineChoices, qui est proposé par de nombreux professionnels de la publicité digitale regroupés au sein de l'association européenne EDAA (European Digital Advertising Alliance), est géré en France par l'Interactive Advertising Bureau (IAB) France.

Vous pouvez, pour les entreprises inscrites sur cette plateforme, choisir d'activer ou de désactiver l'utilisation de cookies pour vous proposer des publicités correspondant à vos centres d'intérêts :



<http://www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies/>

Cette action n'empêche pas l'affichage de publicités sur les sites que vous consultez, elle permet (pour les entreprises inscrites) d'empêcher la collecte et l'utilisation de données dans l'objectif de la faire correspondre à vos centres d'intérêts.

## - Autres Outils

En complément des solutions évoquées précédemment, il existe des outils (sous forme de plug-ins ou add-ons pour le navigateur), développés par des sociétés tierces, permettant de maîtriser la collecte et l'utilisation des cookies.

## - Information complémentaire sur les cookies

Pour une information complémentaire sur les cookies, vous pouvez visiter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : <http://www.cnil.fr/vos-droits/vos-traces/les-cookies/>

## 16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du site [www.auchandirect.fr](http://www.auchandirect.fr) (notamment contenus, code, architecture...) sont protégés au titre du droit d'auteur, des marques ou des brevets. Leur utilisation sans l'autorisation préalable et écrite d'Auchan:Direct ou des autres titulaires de droits est susceptible de constituer une



contrefaçon et de donner lieu à des poursuites.

En vous connectant sur le site Internet [www.auchandirect.fr](http://www.auchandirect.fr), vous vous interdisez de copier ou télécharger tout ou partie de son contenu, sauf autorisation préalable et expresse d'Auchan:Direct. Sont notamment interdits : l'extraction, la réutilisation le stockage, la reproduction, la représentation ou la conservation de parties quantitativement ou qualitativement substantielles du site Auchan:Direct, sous quelque forme que ce soit, est interdite au titre des droits du producteur de bases de données, et sauf autorisation préalable écrite du directeur de la publication.

L'utilisateur qui dispose d'un site Internet à titre personnel et non commercial a la possibilité de placer sur son site un lien simple renvoyant directement à la page du site d'Auchan:Direct dès lors que le site Auchandirect apparaît de façon distincte et non encapsulée dans le site initial. Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention implicite d'affiliation. Auchan:Direct se réserve le droit d'interdire tout lien émanant d'un site dont le contenu lui paraîtrait.

## 17. RESPONSABILITE ET FORCE MAJEURE

### 17.1 Responsabilité

Auchan:Direct atteste que l'ensemble des produits commercialisés sur le Site est conforme à la législation française en vigueur. La responsabilité d'Auchan:Direct ne



pourra être recherchée en cas de mauvaise utilisation des produits commandés ou encore de toute suspension du service quelle qu'en soit la durée.

La responsabilité d'Auchan:Direct ne saurait être engagée pour tous les inconvénients et dommages inhérents à l'utilisation d'Internet notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique ou tout autre cas de force majeure ou cas fortuit.

Auchan:Direct rappelle que seuls les enfants mineurs autorisés à détenir un moyen de paiement en vertu d'un accord parental ont la possibilité de commander des produits sur le Site et peuvent effectuer des achats relevant des actes de la vie courante.

Il est aussi rappelé que la vente d'alcools à des mineurs est strictement interdite. Tout Client qui passe commande de produits alcoolisés s'engage à avoir 18 ans révolus.

## **17.2 Force majeure**

Les événements de force majeure tels que définis par la législation et la jurisprudence française qui rendent impossibles de façon absolue l'exécution du contrat de vente par Auchan:Direct dans les conditions prévues constituent une cause de suspension ou d'extinction des obligations de Auchan:Direct, si l'évènement se prolonge au-delà d'un délai d'1 mois. Auchan:Direct ne saurait alors être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de survenance de l'un des évènements mentionnés ci-dessus.



Auchan:Direct sera déchargée de la livraison prévue, en cas de survenance d'un événement de force majeure et notamment si celle-ci est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'un incendie, explosion défaillance des réseaux de transmission, impossibilité d'approvisionnement, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, verglas, neige, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott ou tout autre circonstance hors du contrôle raisonnable d'Auchan:Direct ou de nature à rendre exorbitante l'exécution de cette livraison, ainsi que tout événement imprévisible, irrésistible et dont la survenance est extérieure à la volonté des parties.

Auchan:Direct informe dans ce cas le client par courrier électronique ou tout autre moyen de l'impossibilité de la livraison prévue du fait de la force majeure et des pronostics de rétablissement du service.

De même, le client sera déchargé de la réception de la livraison prévue, sous réserve d'une notification la plus prompte possible à Auchan:Direct, pour tout cas de force majeure habituellement reconnue par les tribunaux.

Si l'événement de force majeure se poursuit au-delà d'un mois à compter de sa survenance, les Parties peuvent se notifier par courrier recommandé avec accusé de réception, l'annulation la commande sans droit à indemnité de part et d'autre.



## 18. MODIFICATION

Auchan:Direct se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Nous vous remercions de bien vouloir les consulter régulièrement.

Les conditions générales de vente applicables sont celle en vigueur le jour de votre commande. A chaque nouvelle commande, Auchan:Direct invite le client à relire attentivement les conditions générales de vente en vigueur.

## 19. INTEGRALITE

La nullité de l'une des clauses des présentes en application notamment d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision d'une juridiction compétente passée en force de chose jugée n'entraînera pas la nullité des autres clauses des conditions générales de vente.

## 20. LITIGES

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les Parties s'engagent, avant toute action judiciaire, à rechercher une solution amiable.

Vous êtes invités à contacter Auchan:Direct par courrier à l'adresse suivante : 92 rue Réaumur 75002 Paris.



Conformément à la législation en vigueur, vous avez la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement d'un litige.

A cet égard, il est précisé au client que Auchan:Direct adhère à la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) et au service de médiation du e-commerce (60 rue la Boétie 75008 Paris –relationconso@fevad.com).

Au niveau européen, les Clients sont invités à se rendre sur la plateforme de règlement en ligne des litiges suivante :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage> .

A défaut d'accord amiable entre les Parties à l'issue d'une de ces procédures, le litige sera soumis aux tribunaux français ; le tribunal compétent sera celui du défendeur.

