

Objet des conditions générales de vente

Définition

Les présentes conditions générales de vente ont pour but de régir les relations contractuelles entre la Société Txperience et toute personne effectuant un ou plusieurs achats sur le site internet www.txperience.fr ou tout autre site qui viendrait à être exploité par la Société (ci-après « le Client »).

Application

Elles s'appliquent ainsi, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes des produits et services proposés par la Société sur son site Internet www.txperience.fr ou tout autre site internet exploité par la Société.

Tout achat effectué et tout abonnement souscrit sur le site internet www.txperience.fr ou tout autre site internet exploité par la Société supposent l'acceptation des présentes conditions générales, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance, les avoir comprises et acceptées en parfaite connaissance de cause. Il reconnaît également avoir eu la possibilité de les télécharger et de les imprimer.

Les Clients déclarent être majeurs et capables de contracter.

Services fournis par la Société

La Société propose sur son site internet www.txperience.fr différents services autour du thé, des infusions, des produits alimentaires d'épicerie fine et assimilés ainsi que des produits fabriqués de toute nature.

Le ou les site(s) exploités par la Société sont par principe accessibles 24/24h, 7j/7, sauf interruption, programmée ou non, pour les besoins de leur maintenance ou en cas de force majeure. Etant de fait soumise à une obligation de moyens, la Société ne saurait être tenue responsable de tout dommage, quelle qu'en soit la nature, résultant d'une indisponibilité du site.

En cas de problème, la Société s'engage à tout mettre en œuvre pour rétablir l'accès au(x) site(s) au plus vite. L'interruption de cet accès ne peut donner lieu à dédommagement.

Txperience exerce son activité exclusivement sur le territoire de la France métropolitaine, Corse et Monaco.

Commandes

L'acheteur n'a la possibilité de passer sa commande en ligne que s'il a rempli le formulaire de commande figurant sur le Site.

Les commandes passées sur le Site sont enregistrées dès la validation de la commande par l'acheteur (en cliquant sur le bouton "Validez").

Toutefois, la commande ne devient définitive que lorsqu'elle a fait l'objet d'une confirmation par notre société.

Notre société se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un acheteur avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Disponibilité et quantité commandée

Nos offres de produits et leurs prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur notre Site, dans la limite des stocks disponibles.

Dans l'éventualité d'une indisponibilité d'un ou plusieurs produits après la passation de la commande de

l'acheteur, sauf dans les cas de force majeure prévus à l'article 14 ci-dessous, l'acheteur en sera averti immédiatement et aura la possibilité d'annuler sa commande. Le remboursement des sommes versées s'effectuera alors par crédit sur le compte bancaire de l'acheteur ou par chèque bancaire adressé à son nom à l'adresse de facturation, dans les 30 jours à compter du paiement du prix par l'acheteur.

Les différentes formules d'abonnement

Les services fournis par la Société sont accessibles au Client selon plusieurs formules d'abonnement.

Dans tous les cas, le Client peut s'abonner pour lui-même, en nom propre ou offrir l'abonnement à un tiers.

Dans le cas d'un cadeau offert à un tiers, le Client devra renseigner un nom et une adresse de livraison différente de l'adresse de facturation. Aucune réclamation ne sera traitée directement de la part du tiers, qui devra en référer au Client.

Chaque souscription d'un abonnement est confirmée par email au Client. En l'absence de confirmation par email, aucune souscription d'abonnement ne sera prise en compte et la responsabilité de la Société ne pourra en aucune manière être engagée.

Durée de l'abonnement mensuel

Lorsque le Client choisit de souscrire un abonnement mensuel, il a la possibilité de choisir entre 3 formules et la durée d'engagement. Son contrat s'étant sur une durée limitée et déterminée dans le temps définie dans les conditions de souscription.

Il n'est pas possible d'interrompre la durée du contrat.

Le Client s'engage à payer le prix de son abonnement tous les mois.

Le Client est débité tous les mois du montant de l'abonnement souscrit. Le débit pendant le mois en cours précède l'envoi de la Txperience Box du mois suivant.

A titre d'exemple, le Client est prélevé aux alentours du 10 janvier afin de recevoir une Txperience Box dans le courant du mois de février. Etant entendu qu'il ne peut s'écouler une période minimale inférieure à 15 jours ouvrés entre la souscription de l'abonnement et la réception de la Txperience Box.

La commande passée chaque mois en exécution de ce contrat est définitive à partir du moment où le paiement a été effectué.

Droit de rétraction concernant l'abonnement mensuel

Le client ne dispose du droit de rétractation prévu à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Vente qu'une seule fois, lors de la souscription initiale de l'abonnement : il peut l'exercer dans les quatorze jours suivant la réception par ses soins de la première Txperience Box livrée en exécution du contrat.

Suspension exceptionnelle de l'abonnement

Il est expressément convenu que la Société se réserve la possibilité de suspendre le service d'envoi de Txperience Box pendant un mois pour quelque raison que ce soit, qu'elle n'aura pas à indiquer au Client. La Société ne pourra être tenue responsable du préjudice subi par le Client.

Dans l'hypothèse où la Société suspendrait le service d'envoi de la Thé Box pendant un mois et aurait débité le montant de la Txperience Box, les souscripteurs d'abonnement 3 mois, 6 mois et 12 mois ne bénéficieront pas de remboursement mais de l'envoi en compensation de la Txperience Box du mois suivant l'expiration de leur abonnement.

Incapacité temporaire à recevoir sa box

En cas d'incapacité temporaire du client à recevoir sa Txperience Box, il devra en informer la Société par mail avant le 5 de chaque mois, son abonnement se poursuivra alors sur le mois suivant. Il n'est pas permis d'interrompre son abonnement plus de 2 mois consécutifs (sauf réserves particulières évoquées à l'article Résiliation) .

Contenu de la Txperience Box

Le Client a la possibilité de souscrire à trois types de formules :

Txperience Box Thés

Txperience Box Thés- Sans Thé

Txperience Box Sans Thé

Chacune de ces formules contiendra un minimum de 100 g de thés ou tisanes selon la formule choisie. Ce qui correspond à environ 50 dégustations. Cette quantité est indicative et peut être amenée à évoluer sans mettre en cause la responsabilité de la société.

Selon la formule choisie, le Client reçoit des thés, des infusions, des tisanes, du rooibos conditionnés en vrac et des produits associés .

La Société est susceptible de modifier à tout moment les produits et services proposés à la vente sur son Site Internet, sans préjudice des abonnements souscrits par Le Client.

Les produits sont conformes à la législation française en vigueur. Les photographies, graphismes et les descriptions des produits proposés à la vente, tant en abonnement que via La Boutique, ne sont qu'indicatifs et n'engagent nullement la Société.

La société Txperience n'est pas le fabricant de tous les produits inclus dans la Txperience Box.

Conditions de livraison dans le cadre de l'abonnement.

La Txperience Box est livrée en France métropolitaine, en Corse et à Monaco, au domicile du Client ou sur son lieu de travail. Aucune expédition hors de ce territoire n'est prévue. Le client atteste en être informé par la présente et ne pourra en aucun cas demander une indemnisation liée à la méconnaissance de cette clause.

Conclusion d'un contrat entre le Client et la Société

Pour pouvoir bénéficier des services fournis par la Société et souscrire un abonnement, le Client doit créer un compte en remplissant les champs obligatoires dans la rubrique "mon compte" sur le site www.txperience.fr. Si les informations divulguées par le Client sont erronées ou inexactes, la Société ne peut en être tenue responsable et n'indemnise pas les préjudices en résultant.

Le contrat d'abonnement conclu entre le Client et la Société est valide lorsque le paiement a été effectué (ou le débit du premier mois en ce qui concerne l'abonnement mensuel), ce qui donne lieu à une confirmation par email. En l'absence de confirmation par email, aucune souscription d'abonnement ne sera prise en compte et la responsabilité de la Société ne pourra en aucune manière être engagée.

La Société se réserve le droit de suspendre ou d'annuler tout abonnement en cas de défaut de paiement, d'incident de paiement ou de fraude ou de tentative de fraude. Dans une telle hypothèse, le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

Résiliation du contrat conclu entre la Société et le Client

Dans le cadre de l'abonnement mensuel le Client souscrit un contrat à durée déterminée.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client revêtant la qualité de consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de réception de sa commande pour retourner à ses frais la Txperience Box et pour obtenir un remboursement, sans avoir à justifier des motifs de cette rétractation. Pour ce faire, le Client doit faire parvenir un courrier recommandé à Txperience avec accusé de réception au 12 allée Jean Moulin, 52100 SAINT-DIZIER ;

Le client ne dispose du droit de rétractation prévu à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Vente qu'une seule fois, lors de la souscription initiale de l'abonnement : il peut l'exercer dans les quatorze jours suivant la réception par ses soins de la première Txperience Box livrée en exécution du contrat.

Le Client sera remboursé du montant correspondant (y compris les frais de port réglés par ses soins lors de la souscription de la commande, à l'exception, le cas échéant, des frais supplémentaires découlant du fait qu'il a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé) dans un délai de 14 jours à compter de la réception du retour (ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ses produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits), à l'aide du même moyen de paiement que celui utilisé par le Client lors de la validation de sa commande, sauf accord du Client.

S'agissant d'un contrat conclu à durée déterminée, au-delà de la période du droit de rétractation, le Client ne pourra demander la résiliation de son abonnement et ne pourra obtenir un quelconque remboursement, sauf pour le motif suivant:

- Absence du territoire couvert par l'abonnement pendant une durée supérieure à 3 mois à compter de la notification de cette absence à la Société (si les 3 mois sont compris entre le début et la fin de l'abonnement). Le Client devra prévenir la Société de sa décision de résilier le contrat conclu au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Société et comprenant un justificatif valable. Si la Société considère que la résiliation est légitime, elle remboursera le Client dans les trente (30) jours de la notification, au prorata des mois restants.
- Décès qui sera notifié par lettre avec accusé de réception comprenant un justificatif.

Bénéfice à un tiers

Le Client aura la possibilité de faire bénéficier un tiers de son abonnement, en prévenant la Société dans les conditions fixées à l'article Modalités de livraison. Cette modification dans l'adresse de livraison interviendra à compter du mois suivant et sera effective jusqu'à la notification contraire effectuée dans les mêmes délais.

Modalités de livraison

Les livraisons sont faites exclusivement en France métropolitaine, Corse et Monaco. L'adresse de livraison est fournie par le Client lors de la souscription de l'abonnement. Toute erreur de saisie éventuelle ne saurait engager la responsabilité de la Société.

Les livraisons sont effectuées par un intermédiaire prestataire de la Société. Les délais d'acheminement sont indicatifs. La Société ne pourra être tenue pour responsable des conséquences dues à un retard de livraison.

Si le Client souhaite changer l'adresse de livraison dans le cadre d'un abonnement, il doit en informer la Société au plus tard le 5 du mois précédent le mois concerné en changeant ses informations sur son compte personnel ou en adressant un mail.

La Société ne pourra être tenue responsable de la non-réception d'un achat. Sa responsabilité est en toute hypothèse limitée à la valeur mensuelle de l'abonnement.

La boutique

La boutique propose des produits d'épicerie fine autour du thé, des infusions, des tisanes, du rooibos et accessoires associés.

En ce qui concerne La Boutique, le contrat se forme une fois que le Client a validé sa commande et procédé au paiement de celle-ci.

La transaction donne lieu à un email de confirmation.

Délais pour les achats effectués sur la boutique

Les commandes sont traitées le lendemain du jour de leur enregistrement.

Les commandes passées le vendredi, le samedi ou le dimanche sont traitées le lundi suivant.

Les commandes passées un jour férié sont traitées le jour ouvré suivant.

Si la totalité de la commande n'est pas disponible, notre société prendra contact avec l'acheteur pour lui proposer de remplacer le ou les produits indisponibles par un ou d'autres produits. En cas de refus de l'acheteur, notre société procédera soit au remboursement des produits indisponibles soit à des envois fractionnés, selon le choix de l'acheteur. Pour le solde de la commande, les frais d'envoi ne seront pas facturés.

Prestataires des livraisons

Les produits sont livrés :

- Par la Poste, selon la formule choisie lors de la commande (collissimo, lettre suivie, lettre verte, lettre prioritaire) et selon les tarifs en vigueur.
- soit en Point Relais Mondial Relay. L'expédition de la commande se fera dans les 2 jours ouvrables suivant son enregistrement. Le délai généralement constaté pour la livraison des produits est de 1 à 3 jours ouvrés après le traitement et l'expédition du colis par notre société (délai normal d'acheminement donné par Mondial Relay). L'acheteur recevra un SMS et/ou un courriel lui confirmant la mise à disposition de sa commande au point relais qu'il aura préalablement choisi lors de sa commande. La commande sera conservée pendant 10 jours ouvrables maximum par le relais colis. Pour récupérer la commande, l'acheteur devra présenter le bon de retrait préalablement transmis par Mondial Relay dans le SMS et le courriel de notification client.

Codes promotionnels

La société Txperience pourra mettre à disposition de ses Clients ou de tout autre utilisateur du site des codes promotionnels à usage unique et strictement personnels. Ces codes devront être saisis dans le cadre réservé sur la page de paiement de commande.

Tarifications

Les prix de vente des services et produits figurant sur le site www.txperience.fr sont indiqués en Euros toutes taxes comprises, étant entendu que les produits commandés sont facturés aux prix et taxes en vigueur lors de l'enregistrement de la commande.

Les prix de vente des services et produits peuvent être modifiés par la Société à tout moment mais cette modification n'aura aucune influence sur les abonnements mensuels déjà souscrits, pour lesquels le Client continuera à bénéficier du tarif en vigueur au jour de la souscription de l'abonnement.

Dans l'hypothèse des abonnements 12 mois, 3 mois et 6 mois, toute modification de prix postérieure au paiement par le Client de son abonnement n'est pas opposable à ce dernier, quand bien même l'abonnement serait encore en cours lors de la modification des prix de vente.

Le paiement s'effectue au moyen d'une carte bancaire ou d'un compte Paypal. La Société ne pourra être tenue pour responsable de tout usage frauduleux d'une carte bancaire ou d'un compte Paypal.

Il appartient au Client d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver les détails bancaires relatifs à sa transaction.

Les offres sont valables dans la limite des stocks disponibles.

Retour

Etant entendu que le Client s'engage à recevoir une box surprise, le retour ne peut se faire qu'en cas de produit défectueux ou manquant qui sera remplacé dans la limite des stocks disponibles ou par un produit similaire équivalent, dans les conditions de l'article 12 ci-dessous.

En ce qui concerne les achats effectués sur la Boutique, le retour ne peut également se faire qu'en cas de produit défectueux ou manquant qui sera remplacé dans la limite des stocks disponibles ou par un produit similaire équivalent.

Le retour donnera lieu à un accord exprès préalable de la Société par email au Client. Le retour devra se faire dans les 7 jours suivant l'accord de la Société. Le retour est fait aux frais et aux risques du Client. La Txperience Box ou le produit acheté sur La Boutique doit être retourné dans son emballage d'origine avec l'ensemble des produits formant son contenu, ou dans les conditions définies par mail, à l'adresse suivante Txperience, 12 allée Jean Moulin, 52100 SAINT- DIZIER. Le Client doit faire tamponner une preuve de dépôt.

Désactivation du compte client

Le non-respect des présentes Conditions Générales de Vente, tout incident de paiement, délivrance de fausses informations ou d'agissements contraires aux intérêts de Txperience entraîneront la suspension temporaire ou définitive du compte client.

Responsabilité

La Société décline toute responsabilité en cas de dommages corporels ou matériels causés par l'utilisation des produits achetés sur la Boutique ou contenus dans la Txperience Box, dans la mesure où il est précisé qu'elle n'est pas le fabricant des produits commercialisés et ne peut donc être tenue d'une quelconque responsabilité au titre des articles 1386-1 et suivants du Code civil. Dans une telle hypothèse, seule la responsabilité du fabricant du produit défectueux pourra être recherchée par le consommateur.

Conformément à l'article L. 217-4 du Code de la consommation, La Société est tenue de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité lors de la délivrance.

La Société est également tenue de la garantie légale des vices cachés affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil, à la condition que l'acheteur agisse dans le délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648 du Code civil). Il est expressément précisé que l'acheteur est dispensé de rapporter la preuve du défaut de conformité durant un délai de 24 mois à compter de la délivrance des biens.

La Société décline toute responsabilité en cas de dommages causés à l'occasion de l'utilisation de son site internet.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de la Société serait démontrée, le préjudice subi par le client est limité au montant de la commande passée et payée par ledit client à la Société.

Paiement

- par compte paypal sécurisé

En cas de retard ou de défaut de paiement, la Société pourra suspendre toutes les commandes en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action.

Informatique et libertés

Les informations et données collectées par la Société lors de toute souscription d'abonnement sont nécessaires pour la gestion des commandes et les relations commerciales.

Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, livraison, traitement et paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre à la Société d'améliorer et de personnaliser les services proposés et les informations adressées.

Enfin, avec l'accord du Client, elles peuvent être transmises aux partenaires de la société Txperience.

Conformément à la loi informatique et libertés, les Clients disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles qui les concernent. Le Client devra écrire à contact@txperience.fr, en indiquant ses noms, prénoms, e-mail adresse et référence client.

La Société se réserve le droit d'utiliser les statistiques fournies grâce aux questionnaires que les Clients auront remplis afin d'améliorer son service et celui des marques partenaires.

Service client

Pour toute question spécifique, le service client est accessible par mail à l'adresse contact@txperience.fr

Transfert des droits et obligations au titre du contrat

Le Client ne peut pas céder à un tiers le contrat conclu avec la Société sans le consentement préalable de la Société.

En revanche, les droits et obligations de la Société peuvent être cédés ou transférés à tout moment sans le consentement écrit préalable du Client.

Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Si un ou plusieurs clauses de ces Conditions Générales de Vente venaient à être invalides en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice définitive, les autres stipulations conserveront leur plein force et portée.

La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales et spécifiques de vente à tout moment, sans préavis.

Résolution amiable des litiges

Toute réclamation doit en premier lieu être adressée au service consommateurs de la Société, à l'adresse suivante : contact@txperience.fr.

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service consommateurs ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de deux mois, le consommateur peut soumettre le différend l'opposant à la Société au médiateur, qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable :

Le médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour proposer une solution amiable.

La Société et le consommateur restent libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Les frais liés à la médiation sont pris en charge par la Société.