

Condition Générale de Vente

- **Article 1 : Objet**
- **Article 2 : Généralités**
- **Article 3 : Caractéristiques des Produits et Prix**
- **Article 4 : Contrat / Commande**
- **Article 5 : Livraison**
- **Article 6 : Paiement & Modalité de paiement**
- **Article 7 : Réserve de Propriété et Transfert des Risques**
- **Article 8 : Droit de rétractation**
- **Article 9 : Garantie – Réclamation**
- **Article 10 : Relation Clients**
- **Article 11 : Protection des données personnelles**
- **Article 12 : Propriété Intellectuelle**
- **Article 13 : Responsabilité**
- **Article 14 : Force majeure**
- **Article 15 : Droit applicable/Réclamations et litiges.**

Article 1: Objet

Les Conditions Générales de Vente (CGV) visent à décrire les modalités de vente à distance et sur le site www.kouffa.com de la marchandise et services entre le Vendeur et le Client. Elles expriment l'intégralité des obligations et des droits des Parties. Le Client dispose de la faculté de les imprimer et de les lire.

Article 2: Généralités

Nous définissons les termes utilisés dans les CGV comme suit :

Client : au titre des Conditions Générales de Vente, le Client est toute personne physique majeure, âgée d'au moins 18 ans à la date de la validation de son enregistrement sur notre site. Le Client est un consommateur. Il doit se faire livrer dans les régions ou www.kouffa.com livre (Wilaya d'Oran). Le Client passe sa commande et reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des Conditions Générales de Vente et après son enregistrement, il sera identifié comme Client.

www.kouffa.com ou Vendeur : Société de droit Algérien identifié par son : RC N° : 31/00 5421940 D 18 / AF : 31850696998 / NIF : 175310106042165 / NIS : 1 975 3101 06042 47.

www.kouffa.com a pour objectif principal la vente par correspondance (E-com) d'articles de l'alimentation de large consommation et de la droguerie ménagère.

L'enregistrement du Client : se fait après renseignement sur notre site de son nom et prénom ou pseudo, son adresse, son mail et son numéro de Téléphone via un mot de passe puis vérification de notre opérateur.

Lors de la première commande et afin de personnaliser son environnement, un identifiant et un mot de passe doivent être saisis par le Client. Un contrôle d'unicité et d'identifiant est alors effectué par l'opérateur de www.kouffa.com. En cas de perte du mot de passe, le Client peut cliquer sur le lien ' mot de passe oublié ' et saisir son adresse électronique. Le Client recevra un lien permettant d'initialiser son mot de passe. Ce mot de passe ne sert en aucun cas à effectuer un quelconque paiement. Ce mot de passe, strictement confidentiel, sera demandé au Client non authentifié avant chaque transaction.

Champs d'application, opposabilité et durée des Conditions Générales de Vente :

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et déclare expressément les accepter. Cette acceptation sera donnée à chaque commande dès lors que le Client clic sur « Commander » ; Il accepte les Conditions Générales de Vente '. En ce sens, le Client accepte sans réserve l'intégralité des stipulations prévues dans ces dites conditions, à l'exclusion de toutes autres. Les Conditions Générales de Vente sont celles en vigueur sur l'Espace Réservé du Vendeur à la date de la validation de la commande par le Client. Les Conditions Générales de Vente sont valables pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties. Le fait que le Vendeur ne se prévale pas à un moment donné d'une quelconque des clauses des Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement d'une quelconque des dites Clauses.

Preuve :

Sauf preuve contraire apportée par le Client, les systèmes d'enregistrement automatique du Site Portail et de l'Espace Réservé du Vendeur sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date du contrat de vente.

Modification des Conditions Générales de Vente :

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande. Aussi, le Client est invité à les consulter régulièrement afin de se tenir informé des évolutions les plus récentes.

Article 3 : Caractéristiques des Produits et Prix

Consultation des caractéristiques des produits et services :

Le Vendeur présente sur son Espace Réservé les produits et leurs descriptifs sommaires permettant au Client de les connaître, avant la prise de commande définitive. Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions particulières de vente énoncées sur écran (dénomination, prix, composants, poids, quantité, couleur, particularités des produits, coût des prestations et limitation de certaines catégories de produits) et déclare expressément les accepter sans réserve.

Disponibilité des produits / validité de l'offre :

Les offres des produits et les prix figurant sur l'Espace Réservé du Vendeur sont valables tant qu'ils sont visibles et disponibles dans les stocks. Il est néanmoins précisé que le simple fait d'ajouter un produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande. Autrement dit, le produit peut devenir indisponible entre le moment de l'ajout dans le panier et la validation de la commande par le Client et ultérieurement la livraison.

Prix :

Les prix des produits et services présentés sur l'Espace Réservé du Vendeur sont indiqués en Dinars Algériens et en toutes taxes comprises (TTC). Les prix des produits ne comprennent pas les frais de communication liés à l'utilisation du Site.

Les prix des produits peuvent évoluer entre le moment de la passation de la commande et le jour de livraison. En cas de modification du prix (à la hausse ou à la baisse), il sera appliqué à chaque commande les prix en vigueur le jour de la livraison.

En cas d'erreur de saisie, d'impression ou de calcul laissant apparaître un prix nettement supérieur au prix normalement pratiqué, www.kouffa.com vous remboursera la différence après réception de votre réclamation et copie de la facture.

Article 4 : Contrat / Commande

Rubrique ' Mon compte '

Création du compte pour effectuer des achats sur notre site, Le Client doit, au préalable, procéder à la création d'un compte client à partir du Site Portail. Celui-ci doit être créé exclusivement à partir de ce Site Portail. En cas de problème, le Client a la possibilité de se reporter à la page d'aide (FAQ). Pour créer son compte, le Client doit renseigner, ses nom et prénoms ou pseudo, son adresse de livraison, son e-mail et son numéro et un mot de passe. Ces éléments sont confidentiels. Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères et à informer le Vendeur de tout changement les concernant via la rubrique ' mon compte '. Un récapitulatif des informations fournies est présenté au Client et un courrier électronique reprenant les informations lui est envoyé. Ces informations sont nécessaires à la gestion des commandes et à la relation commerciale entre le Vendeur et le Client. En conséquence, le défaut de fourniture des informations sollicitées équivaut à renoncer à la création d'un compte.

Désactivation du compte En cas de non-respect des Conditions Générales de Vente par le Client, le Site Portail se réserve la faculté de désactiver, de plein droit et sans indemnité.

Le Client qui souhaite désactiver son compte le fera par courrier électronique ou lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients. La désactivation du compte sera réalisée dans un délai maximum de 7 jours à compter de la réception de ce courrier.

Validation de la commande par le Client Le Client passe sa commande conformément aux indications figurant sur l'Espace Réservé du Vendeur. Celle-ci fait l'objet d'un récapitulatif qui reprend tous les éléments (Ticket Facture). Le Client la valide ensuite par un ' clic ' sur le bouton « Commander ». Toute commande non validée ne pourra être honorée. Le Vendeur recommande au Client de conserver une trace des données relatives à sa commande sur support papier ou sur un support informatique fiable(e-mail). Il est précisé que pour pouvoir valider sa commande, le montant total du panier du Client doit être supérieur ou égal au montant qui est précisé sur la page d'accueil du Site (voir frais de livraison). Il est possible que ces informations ne s'affichent pas si aucun montant minimum de commande ou aucun seuil de frais n'a été défini par le Vendeur.

Confirmation de la commande par le Vendeur Le Vendeur confirme la prise en compte de la commande du Client par un appel téléphonique le jour de la livraison et/ou l'envoi d'un courrier électronique automatique reprenant :

- les caractéristiques essentielles des produits commandés
- l'indication du prix TTC
- le cas échéant, les détails ou réserves relatives à la commande passée.
- le détail et le ou les lieux de livraison.

Le Vendeur pourra demander au Client la confirmation. Dans ce cas, la commande ne sera confirmée qu'à compter de la réception et validation du mail. Le délai de préparation de la commande peut être influencé par tout retard dans la transmission de ces informations. En cas de non-fourniture par le client d'information de la commande, le Vendeur se réserve le droit d'annuler la commande. En outre, le Vendeur se réserve la possibilité de ne pas confirmer la commande, en cas de problème concernant la commande reçue, en cas de commande incomplète, de problème prévisible concernant la fourniture du produit, ou en présence d'une procédure de retrait engagée concernant un ou plusieurs produits commandés. Le Vendeur en informera le Client par courrier électronique. Le défaut de confirmation par le Vendeur ne saurait s'analyser comme valant confirmation et acceptation de la commande.

Commande : La commande peut être effectuée par Téléphone ou l'opérateur de www.kouffa.com qui pourra prendre votre commande et la valide pour un RDV de livraison.

Article 5 : Livraison

1 Livraison : Après la réception du mail de confirmation de la commande, celle-ci sera livrée sur la wilaya d'Oran par www.kouffa.com ou un de ses représentant à l'adresse du Client et selon le RDV déjà pris lors de la commande, www.kouffa.com et ses livreurs pourront appeler le Client pour toutes informations complémentaires sur la commande et/ou sur la livraison.

Les produits commandés seront livrés au client le jour, date et heure choisis par le Client, en fonction des créneaux horaires (RDV) proposés par le Vendeur. Le Client s'engage à être joignable et disponible pour récupérer les marchandises commandées le jour du RDV au moment de la validation de la commande. Si le Client est dans l'impossibilité de réceptionner lui-même la commande, il peut mandater un tiers pour le représenter.

Les produits commandés seront emballés et répertoriés par le Vendeur et à ses frais.

Le Vendeur mettra en œuvre tous ses efforts pour que les produits proposés au moment de la commande soient disponibles à la livraison. Toutefois, si lors de la préparation de la commande, un ou plusieurs produits commandés devenaient indisponibles dans nos stocks, le Vendeur pourra remplacer ce produit par un produit d'une qualité et d'un prix équivalent (appelé « produit de substitution »). Le Client peut refuser tout produit de substitution lors de la livraison, si le produit ne lui convient pas. Le prix facturé au Client sera le prix du produit commandé ou le moins cher.

2 Frais de Livraison : www.kouffa.com vous facturera 500 DZD de frais de livraison pour vos achats inférieur à 3000 DZD. Au-delà de 3000 DZD d'achat sur le site www.kouffa.com les frais de livraison sont offerts.

Article 6 : Paiement & Modalité de paiement

6.1 Description des moyens de paiement acceptés par le Vendeur

6 .1.1 Le paiement au comptant et lors de la livraison : le Client remet la somme en espèce aux livreurs de www.kouffa.com contre signature de la facture.

www.kouffa.com vous remercie d'avance de préparer de l'appoint (les Billets et Pièces correspondants au montant exact de la facture) pour éviter les erreurs et vu la limite de monnaie disponible chez nos livreurs.

6 .1.2 Le paiement par chèque lors de la livraison : le Client remet un chèque dûment libellé du montant total de la facture + une pièce d'identité aux livreurs de www.kouffa.com contre signature de la facture.

6.2 Facture :

Le Client recevra sa facture lors de la livraison.

Il a aussi la possibilité de télécharger sa facture et /ou de l'imprimer dans la rubrique ' Mes commandes ', ou encore de demander une édition papier de sa facture au Service Clients.

Article 7 : Réserve de Propriété et Transfert des Risques

Il est convenu que les produits qui seront livrés ou remis et facturés au Client www.kouffa.com seront la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication des produits par le Vendeur. Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle, à compter de la remise, au transfert au profit du Client des risques de perte ou de détérioration des produits ainsi que des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 8 : Droit de rétractation

8.1 Conditions de retour des Produits

Pour raison de rétractation, Le Client devra restituer à ses frais et à l'adresse de www.kouffa.com le ou les produit(s) faisant l'objet de la rétractation, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 48 Heures suivant la date de communication de sa décision de se rétracter. Ce délai est réputé respecté si le Client restitue le ou les produit(s) avant l'expiration du délai.

8.2 Le retour de produits

Le retour du ou des produits s'effectue dans leur emballage d'origine, et en bon état, accompagnés de tous les accessoires éventuels et de la documentation. Le ou les produit(s) doit/doivent être en parfait état de revente. Autrement dit, tout produit incomplet ou endommagé par le Client suite à des manipulations autres que celles nécessaires pour établir sa nature, ses caractéristiques et son bon fonctionnement ne sera pas remboursé.

Le Client recevra un mail pour un RDV de restitution, il devra se munir du ou des produit(s) faisant l'objet de la rétractation et de la facture de paiement.

8.3 Le remboursement

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, le Vendeur est tenu de rembourser la totalité des sommes versées par le Client. Le remboursement se fera dès la réception du ou des produit(s) faisant l'objet de la rétractation et de la facture de paiement et vérification par le Vendeur dans un délai de 07 jours.

8.4 Les exclusions

Tout droit de rétractation est exclu pour :

- Les produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement (produits frais, produits sortis de la chaîne du froid...)
- Les produits du Marché, le pain et les viennoiseries.
- Les produits d'hygiène descellés par le Client et qui ne peuvent être repris pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (Couches, Serviettes, brosse à dents, etc)
- Les journaux ou magazines et Recharges.

Article 9 : Garantie – Réclamation

Garanties légales dues par le Vendeur

Le Vendeur s'engage à remettre au Client, selon sa commande une marchandise ou un service.

Les produits seront proposés selon le descriptif indiqué sur le site et avec des dates limite de consommation (au moins 10 jours avant la péremption pour les produits de la crèmerie).

Le Vendeur s'engage à respecter la chaîne du froid tant que les marchandises sont chez lui et jusqu'à la livraison.

Article 10 : Relation Clients

Pour toute question, information ou réclamation, www.kouffa.com est à la disposition du Client

Du Samedi au Jeudi et de 10h00 à 22h00 par Téléphone au : 0557 150 200

Et

7 jours/7 jours et 24h/24h par E-mail : client@kouffa.com

Article 11 : Protection des données personnelles

En utilisant le Site Portail, le Client consent à l'utilisation par le Vendeur des données personnelles le concernant et qu'il a communiqué lors de son inscription sur le Site Portail ou sur l'Espace Réservé ou qui sont collectées via l'utilisation de ces derniers par le Client, tels que : les achats réalisés, l'information sur les pages du site les plus consultées, les données de connexions (fournisseurs d'accès, adresse IP, type de version du navigateur) afin de pouvoir fournir les services ou produits commandés et/ou, sous réserve du respect des dispositions légales applicables, de mieux connaître le Client pour lui proposer notamment des offres et services plus adaptés.

Les champs figurant dans les formulaires qui sont marqués d'un astérisque doivent être remplis obligatoirement ainsi que les informations relatives aux commandes. Ces informations sont nécessaires pour que le Vendeur puisse traiter les commandes du Client et fournir les différents produits ou services proposés.

Le Vendeur recommande de consulter les conditions d'utilisation de ses données sur ces réseaux sociaux pour connaissance, les finalités d'utilisation, notamment publicitaires, les informations de navigation qu'ils peuvent recueillir grâce à ces boutons applicatifs. Il convient pour le Client de s'assurer que les conditions d'utilisation de ces réseaux sociaux peuvent lui permettre d'encadrer et de restreindre l'utilisation de ses données par ces réseaux sociaux, notamment en paramétrant ses comptes d'utilisation auprès de ces derniers.

Article 12 : Propriété Intellectuelle

1. Les textes et les éléments graphiques, leur assemblage dans le Site, et le Site lui-même sont la propriété exclusive de www.kouffa.com et sont protégés au titre de la législation applicable en matière de droit d'auteur. Les logos, signes distinctifs de www.kouffa.com sont protégés au titre du droit des marques. Toute détérioration des éléments présents sur le Site ou du Site, ainsi que, en l'absence d'autorisation expresse, toute reproduction, téléchargement, copie, modification, utilisation commerciale, totale ou partielle, des différents éléments du Site sont interdits et expose son ou ses auteurs à des poursuites. Les Conditions Générales de Vente n'autorisent en aucun cas la reproduction, la modification ou l'utilisation commerciale des différents éléments du Site Portail et de l'Espace Réservé.

2. En accédant à ce Site, le Vendeur accorde une licence d'utilisation aux conditions suivantes : - un droit d'usage privé, personnel et non transmissible sur le contenu du Site ou l'un des éléments qui le composent.

Toute utilisation de documents, issus du Site www.kouffa.com, doit mentionner sa source et après accord dument signé de la société www.kouffa.com. Toute autre utilisation est interdite, notamment les utilisations à des fins commerciales, une utilisation en réseau, ou impression même partielle.

3. Toute utilisation du Site en contradiction avec les dispositions du présent article est constitutive d'un délit de contrefaçon, dont il pourra être demandé à la personne ayant commis un tel délit (' Contrefacteur '), d'en répondre. Des sanctions civiles et pénales peuvent être prononcées à l'encontre de tout contrefacteur.

Article 13 : Responsabilité

13.1 Généralité

La fiche détaillée du produit est la seule source contractuelle. Les produits étant en constante évolution, les fabricants peuvent modifier sans préavis les emballages des produits, la composition technique et les caractéristiques des références produits, qui ne sont données qu'à titre indicatif.

Le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure (défini à l'article 14 des présentes).

13.2 Fonctionnement et utilisation du Site

Le Vendeur n'est tenu qu'à une obligation de moyen en ce qui concerne le fonctionnement et la continuité du Site Portail et de l'Espace Réservé. Il ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du service et ne saurait tenir responsable le Vendeur pour toute réclamation et/ou procédure faite à son encontre. Il s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure formée contre le Vendeur et qui se rattacherait à son utilisation du service. Le Vendeur se réserve le droit d'apporter à ses services toutes les modifications et améliorations qu'il jugera nécessaires ou utiles et ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait. Par ailleurs, le Vendeur se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, d'arrêter temporairement ou définitivement un service ou l'ensemble des services proposés par lui sur le Site. Il ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

13.3 Lien externe

Le Site peut contenir des liens hypertextes allant vers d'autres sites Internet, lesquels sont soumis à leurs propres règles d'utilisation et notamment concernant l'utilisation des données personnelles. Il est conseillé au Client de prendre connaissance des règles d'utilisation de ces sites et notamment de celles applicables des données personnelles. Le Vendeur et/ou le Site Portail ne prend aucun engagement concernant ces autres sites Internet auquel le Client pourrait avoir accès via le Site, notamment en ce qui concerne leur contenu, fonctionnement, ou accès, et quant à l'utilisation aux données personnelles du Client par ces derniers.

13.4 Contenu illicite / Bonnes mœurs

Toute action du Client qui aurait pour but de restreindre ou empêcher un autre client d'utiliser ou de profiter du Site est strictement interdite. Le Vendeur rappelle que le Client ne pourra utiliser le Site qu'à des fins légales et qu'il lui est interdit de publier ou de transmettre par le Site tout élément illicite, préjudiciable, diffamatoire, pornographique, haineux, raciste ou autrement attentatoire à la dignité humaine. Au cas où le Vendeur serait informé de la présence de contenus illicites sur le Site, il serait en droit d'en supprimer immédiatement le contenu. Le Vendeur se réserve par ailleurs la possibilité de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire respecter ses droits. Le vendeur est en droit d'effectuer une surveillance électronique des documents affichés et des zones publiques pour vérifier leur conformité aux exigences ci-dessus. Il est également interdit de recueillir ou de stocker des informations personnelles sur d'autres clients. Le Vendeur se réserve le droit de ne pas honorer les commandes contrevenant à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Article 14 : Force majeure

Sont réputés événements de force majeure ceux qui imprévisibles, irrésistibles et extérieurs rendent impossible de façon absolue, l'exécution du contrat de vente dans les conditions prévues. Tous les événements de force majeure, définis par la réglementation et la jurisprudence constituent une cause de suspension ou d'extinction des obligations du Vendeur, si l'événement se prolonge au-delà d'un (1) mois. Il ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas de survenance de l'un des événements sus mentionnés.

Article 15 : Droit applicable/Réclamations et litiges.

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit Algérien. En cas de litiges pour toute mauvaise interprétation et/ou exécution des conditions générales de ventes, le Client, tout d'abord, peut contacter le www.kouffa.com afin de rechercher une solution amiable. Dans le cas où le Client n'est toujours pas satisfait de l'accord amiable entre les Parties via les procédures volontaires, le litige pourra être soumis au tribunal d'Oran.'