

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute commande passée sur le site internet www.pingouin.fr .

Elles régissent l'ensemble des relations entre le « Client », et la société EPHIGEA, société par actions simplifiées au capital variable, dont le siège est situé 15 Avenue André Diligent à ROUBAIX (59100), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de LILLE METROPOLE sous le numéro 475 483 319 ci-après dénommée le « Vendeur ».

En passant commande, le Client reconnaît avoir la pleine capacité juridique pour s'engager, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier et adapter les conditions générales de vente afin de définir au mieux les droits et obligations de chacune des parties au contrat de vente. Le Client est invité à prendre connaissance des conditions générales de vente en vigueur le jour de sa Commande. Elles ne concernent à titre exclusif que les personnes physiques non commerçantes.

Le Client a la possibilité d'imprimer les présentes Conditions Générale de Vente ou de les enregistrer en cliquant ici.

ARTICLE 2 : PRODUITS

La liste des produits sur le Site est susceptible d'être modifiée à tout moment par le Vendeur pour mieux répondre aux besoins du Client.

Conformément à l'article L 111-1 du Code de la consommation, le Client peut, préalablement à sa commande, prendre connaissance des caractéristiques essentielles des produits sur le site (couleurs, compositions, descriptifs, prix).

Les produits et les services proposés sur le site pingouin.fr sont conformes à la législation française et aux normes applicables en France

Les photographies et illustrations présentes sur le Site sont communiquées à titre informatif et ne sont pas contractuelles, en ce qu'elles ne portent pas sur un élément substantiel du produit.

ARTICLE 3 : DISPONIBILITE DES PRODUITS

Le Vendeur informe le Client de la disponibilité des produits lors de la passation de la Commande.

Au cas où un article indisponible venait à être commandé, une notification d'indisponibilité sera adressée au Client par mail et le Vendeur lui remboursera le montant de l'article manquant sous 10 jours.

Les indisponibilités étant indépendantes de la volonté du Vendeur, celui-ci ne peut voir sa responsabilité engagée de ce fait.

ARTICLE 4 : PRIX DES PRODUITS

Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises et la TVA incluse est la TVA française. Une participation aux frais de transport est facturée en sus.

Les prix comprennent la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable sera automatiquement répercuté sur le prix des produits vendus sur le site www.pingouin.fr.

Les offres de produits et prix sont valables pendant toute la durée de leur affichage sur le site et dans la limite des stocks disponibles.

Les prix de vente des produits peuvent fluctués à tout moment. Cette modification des prix sera signalée au client avant validation de la commande.

ARTICLE 5 : COMMANDE

Le Client passe sa Commande conformément aux indications communiquées sur le Site.

La confirmation de la commande par « double-clic » vaut conclusion du contrat de vente et implique l'adhésion du Client sans réserve aux présentes conditions générales de vente.

Toutes les commandes font l'objet d'un e-mail de confirmation reprenant les termes de la Commande et un numéro de Commande.

L'archivage des bons de commandes et des factures est effectué par le Vendeur sur un support fiable et durable afin de correspondre à une copie fidèle et durable.

De plus, conformément à l'article L 134-2 du Code de la consommation, le Vendeur assure la conservation de l'écrit qui constate la conclusion du contrat par voie électronique pendant 10 ans lorsque le contrat porte sur une somme supérieure ou égale à 120 euros.

A tout moment, le Client peut accéder au détail de ses commandes via son Compte-Client à la rubrique Mes Commandes ou en envoyant un mail via la rubrique Contact.

ARTICLE 6 : COMMANDE VERS UN PAYS AUTRE QUE LA FRANCE METROPOLITAINE

En cas de commande vers un pays autre que la France métropolitaine, le Client est considéré comme l'importateur du ou des produits concernés.

Pour les produits expédiés hors Union européenne et DOM-TOM, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'Etat sont susceptibles d'être exigibles.

Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du Vendeur. Ils seront à la charge du Client et relève de son entière responsabilité, tant en termes de déclarations que de paiements aux autorités et/ ou organismes compétents de votre pays.

Le Client est invité à se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales.

ARTICLE 7 : TRAITEMENT ANTI-FRAUDE

Afin de lutter efficacement contre la fraude, le Vendeur se réserve le droit d'effectuer des contrôles aléatoires postérieurement à la validation de la Commande.

Le Vendeur pourra demander au Client de lui communiquer une pièce d'identité et un justificatif de domicile.

A défaut de justificatif ou si les pièces adressées ne permettent pas de s'assurer de l'identité de l'auteur de la commande et de la réalité de la domiciliation, le Vendeur annulera la commande pour garantir la sûreté des transactions en ligne.

ARTICLE 8 : MODALITES DE PAIEMENT

Les Commandes sont payables par carte bancaire.

Lors du paiement par carte bancaire, les informations financières et personnelles du Client sont cryptées grâce au protocole SSL et ne transitent jamais en clair sur le réseau.

Le Client accepte que son compte soit débité du montant total dû au moment de la commande.

Les cartes bancaires acceptées pour le paiement en ligne sont les cartes de porteurs dans la zone Union Européenne de types Cartes bleus, Visa, Vpay, Electron, MasterCard, Maestro et American Express.

ARTICLE 9 : MODALITES DE LIVRAISON

Pour toute Commande passée, le Client peut choisir de retirer les produits commandés dans un point relais ou de se faire livrer les produits à l'adresse qu'il aura indiquée au Vendeur.

Quel que soit le mode de livraison choisi, le Client pourra suivre sa commande via son compte client (Rubrique Mes Commandes) et recevra un mail l'informant de l'expédition de son colis.

En cas d'incident de livraison dû à une erreur de saisie du fait du Client, le Vendeur ne pourra être tenu pour responsable et pourra procéder au remboursement de la commande (hors frais de port initiaux).

Modes de livraison

- Livraison à domicile (Colissimo)

La livraison à domicile en Colissimo est proposée au tarif de 5,90€.

Le délai de livraison est d'environ 72 heures.

La livraison s'effectue par La Poste du Lundi au Samedi.

En cas d'absence lors de la livraison du colis, un avis de passage indiquant la marche à suivre pour récupérer le colis est déposé dans la boîte aux lettres du Client. Le Client dispose d'un délai maximum de 15 jours pour se rendre à son bureau de poste muni de l'avis de passage et d'une pièce d'identité pour récupérer le colis. Si le Client n'a pas reçu d'avis de passage, il pourra récupérer son colis auprès de son bureau de poste en se munissant de son numéro de colis et d'une pièce d'identité.

- Livraison en point relais (Mondial Relay)

La livraison en point relais est proposée au tarif de 3.50 €

Le délai de livraison est d'environ 4 jours.

Pour trouver le point relais le plus proche [Cliquer ici](#)

Les produits ne sont livrables qu'en France métropolitaine, en Corse, et ne concerne que les colis de moins de 15kg. Ils seront livrés à l'adresse du point-relais renseignée lors de la commande. Pour le retrait, une pièce d'identité en vigueur est exigée. A défaut, les produits commandés ne pourront être délivrés.

Il est de la responsabilité du Client d'effectuer toutes vérifications en s'assurant de la conformité ainsi que de l'état physique de la livraison en présence du commerçant point-relais. Cette vérification peut se faire soit par le Client lui-même soit par une personne habilitée par ses soins à réceptionner la livraison.

En signant sans réserve le bordereau de livraison, le Client accepte les produits livrés en l'état et dès lors, aucune réclamation ne sera acceptée.

Le Client dispose d'un délai de 14 jours pour retirer sa marchandise auprès d'un point relais.

Délai de livraison

Des délais de livraison sont mentionnés sur la page de confirmation avant validation de la commande. En période de soldes, le délai de livraison du colis peut être allongé de 72 heures quel que soit le mode de livraison choisi.

Le Vendeur informe le Client de tout retard de livraison prévisible par tout moyen de communication.

En cas de dépassement de plus de 7 jours de la date limite de livraison indiquée avant validation de la commande, le Client pourra enjoindre le Vendeur de livrer les produits commandés dans un délai raisonnable.

Si malgré tout la livraison n'a pas lieu, le Client pourra dénoncer le contrat de vente conclu avec le Vendeur par lettre recommandée avec avis de réception envoyée à l'adresse suivante :

EPHIGEA
Service Internet PINGOUIN
15 avenue André Diligent
59100 ROUBAIX

Dans cette hypothèse, le Vendeur rembourse le Client du montant des produits concernés au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de réception la lettre recommandée.

Si entre temps le Client reçoit le colis, il aura la possibilité de revenir sur sa demande d'annulation si le remboursement n'a pas été effectué ou de maintenir sa demande d'annulation en renvoyant le colis suivant la procédure indiquée à l'article 13. Dans ce cas, les frais de renvoi du colis seront remboursés au Client sur présentation d'un justificatif et dans un délai maximum de 14 jours.

ARTICLE 10 : GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

Le Vendeur est tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du Code de la consommation et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil ci-dessous reproduits.

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

Article. L. 211-4 du Code de la consommation

« 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. »

Article. L. 211-5 du Code de la consommation

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. Être 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 ;*

2. Ou 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. »

Article. L. 211-12 du Code de la consommation

« 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)

Article. 1641 du Code civil

« 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. »

Article. 1648 al.1 du Code civil

« 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. »

En cas de défaut de conformité ou de vice du produit, le Client informera le Vendeur des défauts constatés en contactant le Service Client.

Si le défaut de conformité ou le vice est avéré, le Vendeur procédera selon la loi en vigueur, à l'échange ou au remboursement du produit.

Les frais de retour seront remboursés au Client, sur justificatif, après retour du produit.

ARTICLE 11 : SERVICE CLIENTS PINGOUIN.FR

Le Vendeur met à disposition du Client un Service Client permettant au Client d'obtenir toute information relative au produit (description, disponibilité, livraison...).

Le Service Client peut être contacté par mail via la rubrique « Contact ».

ARTICLE 12 : ERREUR DANS LE TRAITEMENT DE LA COMMANDE

En cas d'erreur dans la préparation du colis (articles non conformes à la commande, article manquant...), le Client informera le Vendeur par mail via la rubrique Contact en indiquant ses références client (n° client et n° de commande).

Dès réception du mail, le Vendeur s'engage à réexpédier les articles conformes ou manquants dans un délai de 10 jours suivant votre mail.

Les articles non conformes seront retournés suivant les modalités décrites à l'article Les frais engagés pour le renvoi de ces articles seront remboursés sur présentation de justificatif (reçu colissimo).

ARTICLE 13 : RETOUR DU/DES PRODUIT(S)

Le Client a la possibilité de formuler une demande de retour des produits issus de commande de moins de 1 mois. Ce délai est porté à 2 mois pour les pelotes non utilisées.

Le retour d'un produit ne peut être accepté que si le produit est en parfait état et dans son emballage d'origine.

Le Client pourra retourner le produit depuis n'importe quel point relais gratuitement en indiquant qu'il s'agit d'un retour et en notant l'adresse suivante sur le colis :

PINGOUIN – Service Internet
1384 Route de Frévent
62810 AVESNES LE COMTE

Le Client pourra également retourner le colis en Colissimo à l'adresse ci-dessus indiquée.

Dans tous les cas, le Client devra indiquer ses références clients (n° de client, n° de commande, n° de facture) et préciser le motif précis du retour.

Si le retour entraîne un remboursement, celui-ci sera effectué dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la réception du colis par le Vendeur (sauf pour un remboursement d'un produit non conforme ou d'un produit livré en retard, auxquels cas le remboursement se fera dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception de votre demande de remboursement).

Si le retour entraîne une réexpédition de marchandises (erreur dans la préparation de votre colis, défaut de qualité), le colis sera réexpédié par le même mode de livraison que celui choisi lors de votre commande.

Ce droit de retour dans les conditions énoncées ci-dessus est conventionnel et ne saurait priver le Client de ses droits légaux notamment en ce qui concerne le droit de rétractation défini ci-après.

ARTICLE 14 : DROIT DE RETRACTATION

En application de l'article L 121-21 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de changer d'avis et de se rétracter pendant un délai de 14 jours à compter de la réception des produits commandés par un tiers désigné par vous ou par vous-même.

Lorsque ce délai expire un week-end, un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au prochain jour ouvrable.

Pour se rétracter, le Client peut :

- utiliser le formulaire de rétractation
- écrire au Vendeur sur papier libre pour lui faire part de son intention de se rétracter

Le Client devra en toute hypothèse indiquer les informations précises permettant son identification (noms, prénoms, numéro de commande) et l'identification du produit concerné.

Le produit devra être retourné dans un délai de 14 jours à compter de l'envoi de sa réclamation accompagné de la facture et du formulaire de rétractation à l'adresse suivante:

PINGOUIN – Service Internet
1381 Route de Frévent
62810 AVESNES LE COMTE

Le produit devra être restitué dans son état d'origine : le droit de rétraction ne peut être exercé pour les produits abîmés, endommagés ou qui ne se trouvent plus dans leur emballage d'origine.

Les frais engagés pour le renvoi des produits resteront à la charge du Client. Le renvoi du colis devra se faire en Colissimo suivi. En cas de perte de votre colis lors du renvoi dans nos services, nous ne saurons être tenus responsables.

Le Client sera remboursé du montant du produit commandé et des frais de transport aller de la Commande dans les meilleurs délais, après réception des produits retournés, et au maximum 14 jours suivant la date à compter de la réception des produits ou de la réception d'une preuve d'expédition des produits retournés

Dans le cas où le Client a choisi un mode de livraison plus onéreux que le mode de livraison standard, la différence de coût sera supportée par le Client.

Le remboursement se fera par le même moyen utilisé par le Client pour la transaction initiale. Dans toute hypothèse le remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

ARTICLE 15 : INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations et données communiquées au Vendeur par le Client ou collectées via l'utilisation du Site, sont nécessaires à la bonne gestion de la commande du Client et à la gestion de sa relation commerciale avec le Vendeur

Le Client consent à l'utilisation de ces données par le Vendeur

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sans frais sur les données personnelles le concernant, qu'il peut exercer en contactant le Service Client par email via la rubrique Contact du Site ou par courrier à l'adresse suivante :

PINGOUIN – Service Internet
15 avenue André Diligent
BP 619 – 59061 ROUBAIX

Avec son accord, le Client pourra, par l'intermédiaire du Vendeur, être sollicité par des partenaires commerciaux ou être informé des offres par courrier, mail ou téléphone.

ARTICLE 16 : COOKIES

Toute visite sur le Site pourra entraîner l'installation de cookies sur le navigateur du Client.

À quelles fins les cookies sont utilisés ?

Le site internet www.pingouin.fr utilise des cookies dits « internes » et des cookies dits « tiers ».

La fonction principale des cookies est technique et permet d'améliorer l'expérience de navigation, d'effectuer des statistiques, de conserver les informations relatives à la constitution du panier et sa validation ainsi que de conserver les identifiants de connexion au compte client fidélité.

D'autres cookies aident à comprendre le comportement des utilisateurs afin de rendre l'expérience plus pertinente et en adéquation avec les centres d'intérêts (Exemple : recommandations personnalisées sur des articles).

Les cookies peuvent également être utilisés de manière personnalisés ou anonyme pour afficher des publicités ou permettre l'envoi d'e-mails selon les habitudes de navigation. De la même manière, des espaces de publicités sont susceptibles d'être achetés sur d'autres sites afin de promouvoir les produits et services PINGOUIN.

Par ailleurs, des cookies « réseaux sociaux » sont susceptibles d'être activés. Ils permettent à l'utilisateur d'interagir via les réseaux sociaux (Exemple : fonction partage). Lorsque qu'une page contient un tel bouton une connexion directe est établie avec le réseau social en question et des informations peuvent être transmises.

Comment supprimer des cookies ?

Cette suppression peut interrompre le processus d'achat, déconnecter le compte fidélité, et faire perdre les fonctionnalités mise en place afin de faciliter la navigation et l'achat. Dans ces cas non limitatifs, PINGOUIN ne saurait être tenue pour responsable du mauvais fonctionnement du site ou de la dégradation de ses fonctionnalités.

Comment paramétrer les cookies sur son ordinateur ?

Dans ce cas, l'ensemble des sites visités seront concernés. Ce paramétrage peut être fait à tout moment et depuis n'importe quel navigateur internet, voir le menu aide du navigateur. Quelques exemples ci-dessous :

Pour **Internet Explorer™** : ouvrez le menu Outils, puis sélectionnez Options internet ; cliquez sur l'onglet Confidentialité puis choisissez le niveau souhaité Pour **Firefox™** : ouvrez le menu Outils, puis sélectionnez Options ; cliquez sur l'onglet Vie privée puis choisissez les options souhaitées Pour **Chrome™** : ouvrez le menu de configuration, puis sélectionnez Paramètres ; cliquez sur Paramètres avancés puis sur Paramètres de contenu, puis choisissez les options souhaitées Pour **Safari™** : choisissez **Safari** > Préférences puis cliquez sur Sécurité ; cliquez sur Afficher les cookies puis choisissez les options souhaitées

ARTICLE 17 : CAS DE FORCE MAJEURE

Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable en cas de force majeure tel que reconnu par la jurisprudence des tribunaux français.

ARTICLE 18 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les documents contenus sur le site pingouin.fr et chacun des éléments créés pour ce site sont la propriété exclusive du Vendeur et sont protégés par les dispositions régissant le droit de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 19 : LOI ET REGLEMENT DES LITIGES

Toute commande de produits ainsi que les présentes conditions générales de vente qui en font partie intégrante sont soumises au droit français.

Le Vendeur s'efforcera de trouver une solution amiable dans l'hypothèse où un litige naitrait de la présente relation contractuelle.

En cas d'action judiciaire, le tribunal compétent sera celui du lieu du domicile du défendeur, ou au choix du demandeur, celui du lieu de livraison effective.

ARTICLE 20 : INFORMATIONS LEGALES

Ce site est la propriété de la société EPHIGEA

SAS au capital variable

Siège social : 15 avenue André Diligent à ROUBAIX (59100)

Numéro d'immatriculation : 475 483 319 RCS LILLE METROPOLE

N° de TVA Intra-Communautaire : FR 76 475 483 319

Téléphone : 03 20 99 60 60

Directeur de la publication : JEREMIE NATHAN

Le site est hébergé par la société :

Site hébergé par Coreye :

Coreye, propriété de Pictime SAS

Siège social :

Parc de la haute Borne

22 rue Hergé

59650 Villeneuve d'Ascq - France

Téléphone : (+33)3 28 520 520

Fax : (+33)3 28 520 529

Email : contact@coreye.fr

ARTICLE 21 : HISTORIQUE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le site ne dispose pas pour l'instant de conditions générales de vente antérieure à celle actuellement exposées.