CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

E-RESERVATION – www.carrefour-traiteur-mq.fr

Version du 16 décembre 2020

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de réservation (les « **Conditions de Réservation** ») s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des réservations réalisées auprès de la société BAMELI (ci-après le « **Vendeur** »), principalement et majoritairement par des consommateurs, c'est-à-dire à des personnes physiques agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (le « **Client** »), des produit(s) proposés par le Vendeur sur le site Internet www.carrefour-traiteur-mq.fr (le « **Site** ») (le(s) « **Produit(s)** »).

Les Conditions de Réservation sont accessibles à tout moment sur le Site. Par ailleurs, sont applicables les conditions générales de vente en vigueur au sein du magasin du Vendeur à la vente conclue entre le Vendeur et le Client, dès le retrait des Produits réservés, et disponibles à l'accueil du Magasin.

Le Vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions de Réservation, la version applicable à la réservation du Client étant celle en vigueur au jour de la réservation du Client sur le Site.

Le Client reconnait avoir la capacité juridique pour s'engager au titre des Conditions de Réservation. Préalablement à toute réservation, le Client reconnait en avoir pris connaissance et déclare expressément les accepter dès lors qu'il coche la case « *Je déclare avoir pris connaissance des Conditions de Réservation et les accepte sans réserve.* ».

ARTICLE 2 : IDENTITE DU VENDEUR

Le Site est exploité par la société BAMELI, société par actions simplifiée au capital de 1.500.000 €, immatriculée au RCS de Fort-de-France sous le numéro 421 307 711.

Le siège social du Vendeur et le magasin à enseigne Carrefour qu'il exploite (le « **Magasin** ») sont situés Centre commercial de Génipa – 97224 Ducos.

L'adresse mail du Vendeur est genipa@carrefour-martinique.com

Le numéro de téléphone du Vendeur est le 05 96 42 08 18.

L'activité du Vendeur est celle d'exploitation d'hypermarché.

Le Magasin peut mettre à disposition du consommateur des services associés (livraison, SAV, aide au financement…).

ARTICLE 3 : VENTE EVENTUELLE

Aucune vente n'est conclue sur le Site. Les Produits préparés ne sont réputés offerts à la vente qu'au moment où le Client se rendra physiquement au Magasin pour en vérifier la nature et le prix. La vente n'est conclue que si après avoir vérifié les Produits et leur adéquation à ses besoins, le Client valide son achat au sein du Magasin, avant de les payer et de les emporter.

ARTICLE 4 : PRODUITS PROPOSES A LA RESERVATION

Les Produits présentés sur le Site sont proposés à la réservation exclusivement pour le territoire de la Martinique.

La liste et les caractéristiques des Produits proposés sur le Site sont susceptibles d'être modifiées et adaptées à tout moment pour mieux répondre aux attentes des Clients. Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute réservation.

Les photographies, graphismes et illustrations figurant sur le Site ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur.

Les Produits sont disponibles aux prix et conditions proposés sur le Site lors de réservation. Dès la validation de sa réservation, le Vendeur confirmera au Client la disponibilité des Produits réservés.

Les Produits en promotion sont proposés sur le Site dans la limite des stocks disponibles et exclusivement pendant la durée de la promotion.

ARTICLE 5 : PRIX DES PRODUITS

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant le Site, au jour de la réservation. Les prix sont exprimés en euros et TTC (TVA et taxes spécifiques aux Produits compris).

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions qui seraient consenties par le Vendeur sur le Site.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur le Site, le Vendeur se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Les prix des Produits figurent sur les fiches de présentation des Produits proposés à la réservation ainsi que sur le récapitulatif de la réservation du Client.

ARTICLE 6 : RESERVATION

6.1. Le Client doit sélectionner les Produits qu'il souhaite réserver en choisissant la quantité souhaitée (en unités ou en grammes (gr) selon la nature des Produits proposés).

Une fois ses Produits choisis, le Client doit remplir le formulaire figurant en bas du Site avec les informations suivantes : nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, date et heure de retrait (dans la limite des horaires d'ouverture du Magasin). Il incombe au Client de vérifier l'exactitude de la réservation et de signaler ou rectifier immédiatement toute erreur au Vendeur par téléphone ou e-mail.

La réservation des Produits n'est définitive qu'après la confirmation de la réservation par le Vendeur par téléphone.

L'indisponibilité éventuelle de certains articles lors du retrait des Produits réservés du Client n'affecte pas la réservation des autres Produits. Leur prix est déduit du prix total de la réservation que le Client a saisie.
Le Vendeur se réserve la possibilité de ne pas accepter une réservation pour un motif légitime (difficulté d'approvisionnement d'un Produit, problème concernant la compréhension de la

réservation reçue, anormalité de la réservation eu égard aux besoins courants d'un consommateur, …). Si la réservation n'est pas acceptée, le Vendeur en informe le Client par e-mail ou par téléphone.

6.3. Une fois confirmée et acceptée par le Vendeur, dans les conditions prévues aux présentes, la réservation n'est pas modifiable.

ARTICLE 8 : RETRAIT DES PRODUITS RESERVES

7.1. Une fois la réservation confirmée par le Vendeur, le Client peut retirer les Produits au rayon concerné du Magasin (au rayon traiteur boucher ou poissonnerie selon la nature des Produits réservés) aux date et horaire qu'il aura indiqués lors de la réservation.

Le Client devra se munir de son numéro de commande et d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité, extrait KBIS, etc.). Le Vendeur se réserve le droit de refuser de remettre les Produits réservés à un Client qui ne serait pas en mesure de justifier son identité.
En cas de retrait effectué par un tiers, celui-ci devra présenter son justificatif d'identité ainsi que celui du Client, et le numéro de commande.

7.2. Lors du retrait de sa réservation, le Client doit vérifier la conformité des Produits réservés. La conformité de la réservation s'entend de la présence de l'intégralité des Produits réservés, de leur adéquation par rapport à la réservation, et de leur état apparent.
En cas d'anomalie, le Client doit contacter le Service Clients du Site par mail ou par téléphone aux cordonnées indiquées à l'article 12 des présentes.

7.3. Si le Client ne prend pas réception des Produits commandés dans un délai maximal d'une heure suivant la date et à l'horaire convenus, le Vendeur pourra disposer des Produits et considérer la réservation comme résolue.

ARTICLE 8 : MODALITES DE PAIEMENT

Après retrait, le Client doit régler le prix des Produits objets de sa réservation aux caisses du Magasin et selon les modalités suivantes :

- espèces (euros) : dans la limite de 1.000 euros ou dans la limite de tout autre montant maximal défini par la loi.
- chèque bancaire ou postal français sous réserve que le Client soit titulaire du chèque et présente en même temps sa pièce d'identité valide (passeport ou carte nationale d'identité). A partir de 500€ d'achat, deux pièces d'identité du Client titulaire du chèque pourront être demandées. Le paiement par chèque est plafonné à 1.500 euros.
- carte bancaire, carte de la Banque Postale, Carte American Express : à partir d'un montant minimum de 1 euro.
- carte PASS : pour paiement comptant uniquement.
- carte AURORE
- tickets restaurant : sous forme physique ou dématérialisée dans la limite de 19€ par jour et pour l'achat des préparations alimentaires directement consommables (notamment des produits laitiers, des fruits et légumes, sandwichs, plats cuisinés frais, surgelés ou en conserve, salades préparées ou composées).
- tickets Service : hors habitat, hébergement et culture.
- bons de réductions émis par la SOGEC ou SCANCOUPON : comportant l'inscription valable en France et dans les DROM-COM.

- bons d'achat Carrefour et Cartes Cadeaux Carrefour : valables en France et dans les DROM-COM.
- chèques cadeaux : liste affichée en magasin.
- Smart Cash via le programme de fidélité MON CLUB de Carrefour Martinique, sachant qu'une pièce d'identité pourra être demandée au Client lors du passage en caisse du Magasin.

ARTICLE 9 : ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Aux termes des Conditions de Réservation, le Client procède à une simple réservation des Produits sur le Site sans conclusion d'un contrat de vente à distance. Dans ce cas, le Client ne dispose donc pas du délai légal de rétractation applicable à la vente à distance.

ARTICLE 10 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

Des liens hypertextes peuvent renvoyer vers des sites partenaires, ces derniers sont seuls responsables de leurs contenus.

La réservation de Produits sur le Site implique la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites de l'Internet ; notamment en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques d'interruption, et plus généralement, les risques inhérents à toute connexion et transmission sur Internet, l'absence de protection de certaines données contre des détournements éventuels et les risques de contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

ARTICLE 11 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par les droits de propriété intellectuelle et industrielle.

En se connectant sur le Site, le Client s'interdit donc de copier ou télécharger tout ou partie de son contenu, sauf autorisation préalable et expresse du Vendeur.

Tout lien hypertexte renvoyant au Site est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande du Vendeur.

ARTICLE 12 : MOYENS DE NOUS CONTACTER

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Clients est à la disposition du Client :

- Par téléphone au 05 96 42 08 18
- Par courrier électronique : genipa@carrefour-martinique.com
- Par courrier postal à l'adresse suivante : BAMELI, Service Clients, Centre commercial de Génipa – 97224 Ducos.

ARTICLE 13 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données concernant le Client, pouvant être demandées lors la réservation, sont obligatoires ; à défaut, la réservation ne pourra être acceptée par le Vendeur. Ces données sont traitées par le Vendeur, responsable de traitement, et destinées à la gestion de la relation commerciale (devis, vente, facturation, réclamation, gestion des comptes clients, enquête de satisfaction, avis sur des produits/services, …).

La base juridique du traitement des données du Client est l'exécution du contrat de réservation.

Les catégories de données traitées sont : les données relatives à son identité en tant que client, à sa vie professionnelle s'il s'agit d'un client professionnel, les données relatives aux moyens de paiement et à la transaction, les données nécessaires aux offres commerciales, les données relatives au suivi de la relation commerciale.

Peuvent être destinataires des données personnelles du Client : le personnel habilité du Vendeur, les services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle...) ainsi que le personnel habilité des prestataires auxquels le Vendeur est susceptible de faire appel pour l'exécution du contrat. Dans ce cas, un contrat est signé avec le prestataire. Ce contrat définit l'objet et la durée du traitement réalisé par le prestataire, la nature et la finalité du traitement, le type de données à caractère personnel traitées et les catégories de personnes concernées, ainsi que les obligations et droits de la Société et du prestataire, conformément à l'article 28 du RGPD.

Aucune des données du Client n'est transférée hors Union Européenne.

Le Vendeur conserve les données du Client pendant la durée de la relation contractuelle. Les données du Client peuvent également être conservées par le Vendeur pour la gestion des activités commerciales, pour une durée de 3 ans à compter du dernier contact que le Client a eu avec le Vendeur (par exemple, un achat ou la date d'expiration d'une garantie). Après l'exécution du contrat, les données du Client peuvent également être conservées en archivage intermédiaire, pour répondre à des obligations comptables ou fiscales ou à des fins probatoires en cas de contentieux, dans la limite du délai de prescription applicable.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut accéder à ses données ou demander leur effacement. Le Client dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de ses données, un droit à la portabilité de ses données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès.

Pour exercer ses droits ou pour toute question sur le traitement de ses données, le Client peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) du Vendeur,
- par voie électronique : dpo@gbh.fr ou
- par voie postale : BAMELI, A l'attention du DPO, Centre commercial de Génipa – 97224 Ducos

Toute demande doit préciser le motif de la demande, la société concernée (le Vendeur) et la référence du dossier du Client (par exemple, le numéro client). Si le Client estime, après avoir contacté le Vendeur, que ses droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, le Client peut adresser une réclamation en ligne, directement sur le Site de la CNIL à la CNIL ou par voie postale à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

ARTICLE 14 : LITIGES - MEDIATION

14.1. En cas de litige, le Client **s'adressera en priorité au Service Client de BAMELI** afin de le résoudre à l'amiable. En cas d'échec de cette démarche, le client peut recourir au **service de médiation en ligne** du CMAP (Centre de médiation et d'arbitrage de Paris) accessible à l'adresse URL : http://www.cmap.fr/ ou à l'adresse postale : CMAP (Service Médiation de la Consommation) - 39 avenue Franklin D.Roosevelt – 75008 Paris.

14.2. Pour que la saisine du CMAP soit recevable, cette dernière doit comporter : Vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables effectuées.
Conformément aux règles applicables à la médiation, il est rappelé **qu'un litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client de BAMELI avant toute demande de médiation auprès du CMAP.**

14.3. Ne peuvent faire l'objet d'une revue par le médiateur les litiges pour lesquels, la demande est manifestement infondée ou abusive, ou ont été précédemment examinés ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal, ou si le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de BAMELI ou si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du médiateur, ou **enfin si le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de BAMELI par une réclamation écrite** selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat.

14.4. A défaut d'accord amiable entre le Vendeur et le Client via l'une de ces procédures volontaires, le litige sera soumis aux tribunaux français de droit commun.