

# Conditions générales de vente

**COOPANAME**, SCOP-SA à capital variable - RCS Paris 448 762 526, APE 7830Z - dont le siège social est situé 3/7 rue Albert Marquet 75020 PARIS, a pour objet principal l'appui à la création et au développement d'activités économiques par des entrepreneurs personnes physiques dans un cadre économique, juridique et social permettant l'exercice d'activités professionnelles au sein de la Coopérative. Les présentes **Conditions Générales de Ventes** ci-après « CGV », ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Coopaname vend un bien ou fournit une prestation de services (à l'exception de formations) aux personnes physiques ou morales ayant passé une commande (ci-après « le(s) Client(s) »).

Les présentes CGV s'appliquent sans restriction ni réserves à toutes les commandes passées par les Clients, et font partie intégrante du contrat de vente ou de prestation de services (ou du devis) signé entre le Client et Coopaname. Elles définissent les conditions générales dans lesquelles Coopaname s'engage à vendre les produits ou réaliser les prestations décrites dans le contrat ou le devis. Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la passation de commande.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de vente ou de prestation de services, ou la signature du devis le cas échéant.

La validation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV. Ces conditions générales pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

En cas de conflit entre les présentes conditions générales et les conditions particulières portées sur les devis ou tout autre document accepté par les deux parties, les conditions particulières primeront.

## Commandes

Toute commande ne sera considérée comme définitive qu'au jour de la validation du devis par le Client.

Dans le cas d'une livraison de biens, des informations vous seront demandées : nom, prénom, adresse de livraison, supplément d'adresse, code postal et ville, ainsi que votre numéro de téléphone. Celui-ci n'est utilisé que pour la livraison de votre commande. En toutes hypothèses, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL), conformément à l'article L223-2 du code de la consommation.

Coopaname pourra refuser toute commande pour un motif légitime, en particulier toute commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

## Nature des prestations

Coopaname s'engage, selon les besoins du Client, pour une vente, une prestation ponctuelle ou pour un contrat à exécution successive.

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (modification de l'adresse de livraison, du volume horaire de prestations, des tâches à réaliser, etc.) fera l'objet d'un nouveau devis.

En cas de prestation de service, les parties définissent ensemble les dates d'intervention qui seront formalisées par écrit sur le devis, avant la première exécution. En cas d'empêchement, chaque partie s'engage à prévenir l'autre au moins sept (7) jours à l'avance, ce afin de pouvoir fixer une nouvelle date d'intervention. En cas de non-respect du délai de prévenance par le Client, les acomptes versés restent dus, sauf cas de force majeure. En cas d'absence ou d'empêchement de Coopaname, celle-ci s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au Client.

En cas d'annulation unilatérale par le Client au cours de la mission, une somme calculée au prorata temporis de l'intervention effectuée, à laquelle s'ajoutera un dédit équivalent à 50% du montant total H.T. du devis, sera due à Coopaname.

## Tarifs

Les prestations étant adaptées aux besoins de chaque Client, les devis sont personnalisés.

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises.

En cas de vente de biens, les prix ne comprennent pas les frais de livraison qui vous seront indiqués au cours du processus d'achat, avant la validation définitive de votre commande.

## Droit de rétractation

En cas de vente à distance uniquement, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du contrat pour les prestations de service, ou de réception du bien pour les ventes, pour exercer son droit de rétractation auprès de Coopaname et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation.

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le Client est informé qu'il ne pourra exercer son droit de rétractation s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce ainsi expressément à son droit de rétractation.

Dans le cadre d'une rétractation de vente de marchandises, la vente est alors résolue et le Client est tenu de renvoyer le produit à Coopaname au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant l'envoi de sa décision de se rétracter. Les frais de retour sont à la charge du Client. Les Produits sont à retourner dans leur état d'origine.

Le Client devra faire part de sa volonté de se rétracter, dénuée d'ambiguïté, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse suivante :

COOPANAME  
3/7 rue Albert Marquet  
75020 PARIS

A cet effet, le Client pourra utiliser le formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV.

La Coopérative remboursera tous les paiements reçus et non consommés, selon le même moyen que celui utilisé lors du paiement, au plus tard 14 jours à compter du jour où la Coopérative est informée de la décision de rétractation du Client du contrat. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client.

## Facturation, retards de paiement et annulation

Sauf délai de paiement plus court conclu entre les Parties, le Client devra payer les factures sous les conditions indiquées dans celle-ci à compter de la date d'émission de la facture.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Les paiements devront être effectués en intégralité et en euros.

Coopaname pourra demander des acomptes au Client sur le prix de certaines commandes.

Le devis précise les modalités de règlement (Carte bancaire, virement, chèques, etc.).

Le Client est informé et accepte expressément que, dans le cadre de prestations réalisées à son domicile, il ne doit verser aux intervenants **aucun** pourboire ou dons de quelque nature que ce soit, ni leur offrir de présents.

À défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, les acomptes déjà versés resteront acquis, et toutes factures non encore échues deviendront immédiatement exigibles.

Conformément à l'article L. 441-10 du code de commerce, des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues. Tout retard de paiement donnera lieu, en plus des pénalités de retard, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, qui sera due de plein droit et sans formalité.

Enfin, en cas de non-paiement d'une facture venue à échéance sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable ni autorisation judiciaire, immédiatement et sans préavis ou indemnité, Coopaname se réserve la faculté de suspendre toute prestation en cours ou à venir jusqu'à complet paiement des sommes dues.

## Livraison et Transfert des risques

En cas de vente de biens, les frais de livraison minimum applicables à la commande sont indiqués lors du processus de commande. Ces frais de livraison peuvent varier en fonction du code postal de livraison du Client.

Les délais de livraison sont indiqués avant que le Client ne valide sa commande. En toutes hypothèses, les délais de livraison n'excéderont jamais trente (30) jours calendaires.

Le Client doit sélectionner et valider le mode de livraison dans le processus de commande, avant de valider le paiement.

Les risques sur les produits sont transférés de Coopaname au

Client au moment de la livraison des produits, à l'adresse du Client ou de leur réception par toute personne désignée par le Client, ou au moment de leur retrait par le Client.

## Réserve de propriété

**NONOBTANT LES STIPULATIONS RELATIVES A LA LIVRAISON DES PRODUITS ET AU TRANSFERT DES RISQUES OU TOUTE AUTRE STIPULATION DU CONTRAT, LA PROPRIETE DES PRODUITS SERA UNIQUEMENT TRANSFEREE AU CLIENT AU MOMENT OU COOPANAME AURA RECU LE COMPLET PAIEMENT DES PRODUITS OBJETS DE LA COMMANDE.**

Autrement dit, à défaut de paiement du prix à l'échéance convenue, Coopaname pourra reprendre les marchandises et produits, et la vente sera résolue de plein droit.

## Force majeure

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard. L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de trente (30) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de trente (30) jours, la partie affectée aura la faculté de notifier la résiliation de plein droit et sans indemnité du contrat, sans autre formalité notamment judiciaire.

## Responsabilité et garantie

Le Client est tenu d'assurer contre tous les risques, tous les objets lui appartenant ou appartenant à son personnel. Il s'oblige également à souscrire et maintenir une assurance responsabilité civile. Coopaname déclare avoir souscrit les assurances nécessaires à la réalisation de son objet social.

En cas de prestation de services, Coopaname est tenue à une obligation de moyen et non de résultat, sauf lorsque cela est prévu par une disposition impérative, pour laquelle elle s'engage à faire toutes diligences. Le Client doit tout mettre en œuvre pour le bon déroulement de la prestation de services.

En cas de vente de biens, toute réclamation portant sur des défauts de qualité, de l'état des produits, des non-conformités ou des vices apparents (sauf garantie légale des vices cachés) devra être notifiée à Coopaname dans un délai de cinq (5) jours à compter de la réception des produits par le Client, grâce au formulaire annexé au CGV. Aucune réclamation ne pourra être formée par le Client en dehors des délais susvisés.

Les réclamations relatives à des dommages ou non-conformités acceptées par Coopaname donneront lieu, à la discrétion de Coopaname, soit au remplacement des produits, soit au remboursement de la commande. Il s'agit de la seule obligation ou réparation due par Coopaname en cas de dommages et/ou de non-conformité et Coopaname ne sera tenue d'aucune autre obligation envers le Client et ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre.

Coopaname ne saurait être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le Client ou de tout dommage résultant du non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.

La responsabilité globale maximale de Coopaname (comprenant notamment toute responsabilité pour des actes ou des omissions de ses employés, agents ou sous-traitants) ne sera en aucun supérieure au prix dû par le Client.

En aucun cas, Coopaname ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale des prestations objets du présent contrat, tels que manque à gagner, perte de recettes ou de clients, atteinte à l'image de marque, ou toute autre perte ou tout autre dommage indirect ou immatériel.

## Communication

Le Client accepte d'être cité par Coopaname comme Client de l'offre de biens et de services proposée par la Coopérative, aux frais de Coopaname. A cet effet et sous réserve du respect des dispositions de l'article ci-dessous, Coopaname peut mentionner le nom du client, ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans les listes de ses références dans le but d'une communication externe comme interne.

## Propriété intellectuelle

Le fait pour le Client d'acheter des produits ou des services ne lui

confère pas de droit sur les droits de propriété intellectuelle sur ou relatifs aux produits ou services, en ce compris sans que cette liste ne soit limitative, aucune cession ou aucune concession de licence sur toute marque, droit d'auteur ou tout autre droit de propriété ou de propriété intellectuelle dont serait titulaire Coopaname.

Le Client accepte que les marques ou noms commerciaux sous lesquels les produits sont livrés ou les prestations sont réalisées ne peuvent pas être reproduits ou utilisés de quelque manière que ce soit, sauf accord préalable écrit de Coopaname.

## Informatique et liberté

Pour tout traitement de données personnelles effectué dans le cadre des présentes CGV, Coopaname se conforme au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données - autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après le « RGPD »)- qui fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel: ainsi qu'à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, de même qu'à toutes les règles complémentaires applicables aux données personnelles en France.

Les données à caractère personnel transmises par le Client restent la propriété exclusive du Client. Coopaname est le responsable du traitement des données réalisé.

Les destinataires des informations sont le secrétariat, le service de facturation, les assistants, les équipes techniques, le service des ressources humaines, le service informatique, la direction.

Si Coopaname permet à un tiers d'accéder et de traiter ces informations, il devra en informer le Client et se conformer au RGPD, et le cas échéant donner instruction au tiers d'en faire de même et garantir qu'il s'y conformera.

Les données du Client sont conservées pendant la durée nécessaire à la finalité du traitement, c'est-à-dire pendant la durée de la relation contractuelle, avec une conservation en archivage intermédiaire pour une durée conforme aux dispositions applicables en matière de prescription.

Le Client peut, à tout moment, consulter dans son intégralité la politique de confidentialité de Coopaname relative à ses clients, contacts, prospects et partenaires sur son site internet, disponible à cette adresse : <https://www.coopaname.coop/politique-de-confidentialite-clients-contacts-prospects-et-partenaires>

Coopaname s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les données personnelles du Client contre toute destruction accidentelle ou illicite, altération, divulgation ou accès non autorisé, notamment lorsque le traitement implique la transmission des données par le biais d'un réseau, et contre toute autre forme illicite de traitement.

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016, le Client est informé de ses droits et bénéficie ainsi :

- d'un droit d'accès et de rectification lui permettant de faire modifier, compléter ou mettre à jour ses données personnelles ;
- d'un droit de suppression des données inexacts, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;
- d'un droit d'opposition sans motif, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection (cf article 8 de la politique de confidentialité de Coopaname relative à ses clients, contacts, prospects et partenaires)
- d'un droit de définir des directives relatives au sort des données personnelles après la mort ;
- d'un droit à la portabilité des données, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par ordinateur ;
- d'un droit à limitation de traitement ;
- du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Pour l'exercice de ces droits, le client est invité à contacter la Coopérative par voie postale : à l'attention du délégué à la protection des données - Coopaname – 3/7 rue Albert Marquet – 75020 Paris ; ou par courriel : [dpo@coopaname.coop](mailto:dpo@coopaname.coop) ; en indiquant les noms, prénoms et adresses, l'intitulé de la prestation et les dates de réalisation.

## Dispositions générales

L'exercice partiel d'un droit, le défaut d'exercice ou le retard dans l'exercice d'un droit ou d'un recours par l'une ou l'autre des parties ne constituera pas une renonciation pour ladite partie à se prévaloir de ce droit, ne portera pas atteinte à ce droit et n'empêchera pas l'exercice ultérieur de ce droit ou recours par cette partie.

Dans la mesure où une clause des présentes CGV est jugée nulle, illicite ou inapplicable par une juridiction ou autorité compétente, cette clause sera considérée comme ne faisant pas partie des CGV. Cela n'affectera ni l'opposabilité des autres clauses des CGV ni la validité, la légalité et l'opposabilité de ladite clause dans toute autre juridiction.

## Médiation

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation relatif à la médiation des litiges de consommation, Coopaname offre au Client un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le médiateur proposé est AME Conso.

Dans les cas où Coopaname serait incapable de résoudre un différend en utilisant sa procédure interne de résolution des litiges ou si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée et si sa réclamation a été formée il y a moins d'un an, il peut adresser sa réclamation au médiateur par :

- internet (<https://www.mediationconso-ame.com>) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, accompagné des documents étayant sa demande ;
- voie postale à l'adresse : AME Conso, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris, accompagné des documents étayant sa demande.

## Loi applicable et règlement des litiges

La validité, l'interprétation et l'exécution ainsi que tout litige ayant trait aux présentes CGV seront régies par les lois françaises.

En application de l'article R.631-3 du Code de la Consommation, le Client peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

## Annexe 1 – Formulaire de rétractation

Code de la consommation, articles L. 221-5 à L. 221-10 et L. 221-18 à L. 221-28

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire par lettre recommandée avec accusé de réception uniquement si vous souhaitez vous rétracter de votre commande passée auprès de la société Coopaname – sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les conditions générales de vente applicables.

À l'attention de la Coopérative COOPANAME, SCOP-SA 3/7 rue Albert Marquet – 75020 PARIS

1. Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente des Biens / Prestations ci-dessous :

Devis du .....

Accepté le .....

Numéro du devis :

Nom du/des client(s) : .....

Adresse du/des client(s) : .....

Date : .....

Signature :