

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Frais Auchan.fr

Version à la date du 13/07/2017

Les présentes Conditions générales de vente régissent l'ensemble des relations entre la société Auchan France, Société Anonyme au capital de 56 882 160 euros, dont le siège social est sis 200 rue de la Recherche à Villeneuve d'Ascq (59650) immatriculée au R.C.S de Lille Métropole sous le numéro 410409460 dont le numéro de TVA est FR20410409460om (ci-après, « Auchan »), et les personnes effectuant une commande sur le site Internet accessible à l'adresse [www.frais.auchan.fr](http://www.frais.auchan.fr) (ci-après, « Frais Auchan.fr »).

Pour toutes les commandes passées auprès du magasin Auchan Avrillé, le contrat s'applique entre la société JUIGNE DISTRIBUTION, SAS dont le siège social est situé Z.I. La Croix Cadeau à Avrillé (49 240), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Angers sous le numéro 306 954 637 et les personnes effectuant une commande sur le site Internet accessible à l'adresse [www.frais.auchan.fr](http://www.frais.auchan.fr) (ci-après, « Frais Auchan.fr »).

Pour toutes les commandes passées auprès du magasin Auchan Gap, le contrat s'applique entre la société GAP SUD, Société Anonyme à Conseil d'Administration dont le siège social est situé 9 boulevard des Fusillés 05000 Gap, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Gap sous le numéro 300 760 014 et les personnes effectuant une commande sur le site Internet (ci-après, le « Client »), accessible à l'adresse [ww.Frais.auchan.fr](http://ww.Frais.auchan.fr) (ci-après, « Frais Auchan.fr »).

Ci-après conjointement désignées « les Parties » et individuellement « la Partie »,

- Article 1 : Préambule
- Article 2 : Les produits et services Frais Auchan.fr
- Article 3 : Prix des produits et des services Frais Auchan.fr
- Article 4 : Les modalités de paiement
- Article 5 : Le traitement de votre commande
- Article 6 : Choix du lieu de mise à disposition des produits
- Article 7 : Délais de mise à disposition des produits en cas de retrait des marchandises
- Article 8 : Modalités de retrait des produits
- Article 9 : Livraison
- Article 10 : Droit de rétractation
- Article 11 : Garanties
- Article 12 : Service Clients Frais Auchan.fr
- Article 13 : Sécurité des paiements en ligne / Transmission des données
- Article 14 : Validation de la commande par double-clic
- Article 15 : Informations relatives à vos données personnelles
- Article 16 : Cas de force majeure
- Article 17 : Règlement des litiges
- Article 18 : Propriété intellectuelle
- Article 19 : Informations légales relatives à Frais Auchan.fr

Pour vous permettre d'acheter en toute sérénité et en toute confiance, la société Auchan France a conjugué dans ses services et dans ses conditions générales de vente, tous les avantages de l'achat en magasin et toutes les facilités de l'achat sur le site [www.frais.auchan.fr](http://www.frais.auchan.fr), dont elle est la société éditrice.

## Article 1 : Préambule

Toute commande effectuée sur Frais Auchan.fr suppose l'acceptation préalable et sans restriction des présentes Conditions générales de vente. Le fait pour l'utilisateur de cocher la case : « J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente » signifie donc qu'il a pris connaissance et a accepté les présentes conditions générales. A défaut de cocher la case prévue à cet effet, le client ne pourra pas passer commande. Auchan se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Les conditions générales de ventes applicables sont celles en vigueur le jour de votre commande. En passant commande Frais Auchan.fr, le client atteste être une personne physique majeure non-commerçante agissant pour ses besoins personnels ; il reconnaît avoir la pleine capacité à s'engager au titre des présentes conditions générales de ventes lorsqu'il effectue des transactions sur Frais Auchan.fr.

Le client a la possibilité d'imprimer les présentes conditions générales de vente ou de les enregistrer au format PDF en cliquant [ici](#).

## Article 2 : Les produits et services du Frais Auchan.fr

### 2.1 Offre de produits et de services

La liste et les caractéristiques des produits proposés sur Frais Auchan.fr sont susceptibles d'être modifiées et adaptées à tout moment pour mieux répondre aux attentes du client. Les produits et les services proposés sur Frais Auchan.fr sont conformes à la législation française et aux normes applicables en France. Les produits et services proposés sur Frais Auchan.fr sont uniquement destinés à l'usage des particuliers. L'acquéreur demeure seul juge des conditions de compatibilité de l'offre produits et services Frais Auchan.fr avec son usage et avec les produits complémentaires déjà en sa possession. Pour assurer la disponibilité des produits vendus par Auchan à l'égard de sa clientèle, particulièrement lors d'offres promotionnelles, Auchan se réserve le droit de refuser d'honorer tout ou partie d'une commande jugée anormale au regard des quantifiés de produits habituellement commandés par un consommateur.

### 2.2 Disponibilité des produits

Les produits et les services sont disponibles aux prix et aux conditions proposés tant qu'ils sont visibles sur le site Frais Auchan.fr (dans la limite des stocks disponibles). Les informations relatives à la disponibilité des produits proviennent directement de nos fournisseurs et des prestataires de services d'Auchan et peuvent exceptionnellement être erronées ou imprécises. Auchan s'engage, dans ce cas à apporter au client toute précision complémentaire nécessaire au bon déroulement de sa commande.

Dès la validation de sa commande, Auchan confirme au client la disponibilité des produits commandés. Dans l'hypothèse exceptionnelle où les informations relatives à la disponibilité des produits seraient erronées, Auchan s'engage à en informer le client par email ou par téléphone et à lui apporter toute précision complémentaire nécessaire au bon déroulement de sa commande.

### 2.3 Conditions de livraison

Auchan frais propose au client les conditions de livraison ou de retrait suivantes :

- le retrait en magasin (Retrait dans l'hypermarché Auchan sélectionné)

La liste des magasins proposant le service frais.auchan.fr disponible [ici](#).

## **Article 3 : Prix des produits et des services Frais Auchan.fr**

Toutes les commandes (produits et services) sont payables en euros. Les prix des produits et services sont susceptibles de fluctuations et sont réactualisés au jour le jour. Les prix facturés sont ceux en vigueur au jour de la validation de la commande. Ils figurent sur les fiches de présentation des produits et services et sur le récapitulatif de commande. Les prix indiqués sont des prix TVA et taxes spécifiques aux produits ou aux services compris.

Les prix visibles sur le site Frais Auchan.fr ne sont valables que pour des achats en ligne et ne peuvent en aucun cas être exigés pour un achat dans les hypermarchés à enseigne Auchan. Réciproquement, les prix pratiqués dans les hypermarchés à enseigne Auchan ne sont pas valables pour les achats en ligne.

## **Article 4 : Les modalités de paiement**

Lorsque le Client choisi de recourir à l'option de livraison, il doit régler sa commande en ligne.

Lorsque le Client choisi de recourir à l'option de retrait en magasin, il aura le choix de payer en ligne ou par chèque. Le paiement par chèque n'est accepté que dans le cas où le Client fixe la date de retrait de ses marchandises plus de six (6) jours après leur date de commande

### **4.1 Paiement en ligne**

Pour régler sa commande en ligne, le Client dispose de l'ensemble des modes de paiement proposés lors de la validation finale de sa commande. La carte bleue nationale, la carte Visa, la Mastercard et l'e-carte bancaire sont acceptées sur le site Frais Auchan.fr. Le Client reconnaît explicitement disposer des droits d'utilisation du mode de paiement qu'il a sélectionné. Le montant de la commande sera débité au moment de la validation de la commande ou au plus tard le lendemain.

### **4.2 Paiement par chèque**

Le paiement par chèque est disponible pour toute commande supérieure à deux cents (200) euros et pour tout retrait ou toute livraison dans un délai minimum de six (6) jours à compter de la commande. Le chèque doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Pour toute commande supérieure à cinq cents (500) , votre chèque devra être certifié par votre banque.

Vous devez :

- Imprimer le mail de confirmation de commande qui vous est envoyé sur votre adresse e-mail (ou recopier sur papier libre votre nom, prénom, adresses postales, e-mail, votre N° de commande 400 XXX XXX et vos N° de téléphone).
- Etablir votre chèque à l'ordre d'Auchan France
- Noter au dos du chèque le numéro de commande 400 XXX XXX
- Envoyer une photocopie de votre pièce d'identité

- Envoyer votre confirmation de commande et votre chèque à l'adresse suivante :

**Auchan France**  
Service suivi de commande  
40 rue de la Vague  
CS 90635  
59656 Villeneuve d'Ascq Cedex

Le traitement de la commande sera effectif après la validation de votre chèque. Il est vivement conseillé d'envoyer le chèque en lettre recommandée ou en distingo suivi

## **Article 5 : Le traitement de votre commande**

### **5.1 Informations lors de la commande**

Le Client est responsable de l'exhaustivité et de la conformité des informations (adresse, coordonnées bancaires,...) validées lors de la commande.

### **5.2 Suivi de votre commande**

En consultant le site Frais Auchan.fr, le Client peut suivre le statut de sa commande dès sa validation et pendant une durée d'un (1) an. Il peut également avoir accès, sur simple demande auprès du service Clients d'Auchan.fr, au détail de ses commandes d'un montant supérieur à 120 euros pendant un délai de 10 ans à compter de la passation de ces commandes.

## **Article 6 : Choix du lieu de mise à disposition des produits**

### **6.1 Conditions de mise à disposition des produits**

Tous les produits commandés sur le site Frais.auchan.fr seront, soit livrés au domicile du Client, soit retirés, par le Client, dans le magasin qu'il a sélectionné.

Dans le cadre d'un retrait en magasin, un plan indiquant la localisation du point de retrait dans le magasin est transmis au Client par email dans la confirmation de sa commande.

### **6.2 Transfert de propriété des produits**

Auchan conserve la propriété pleine et entière des produits vendus jusqu'au paiement complet de toutes les sommes dues dans le cadre de la commande du Client, tous Frais et taxes compris.

En cas de retrait de la commande en magasin, les risques encourus par les produits réceptionnés sont transférés au Client à compter du retrait de la commande.

En cas de livraison, les risques encourus par les produits livrés sont transférés au Client à compter de la livraison de la commande

## **Article 7 : Les délais de mise à disposition des produits**

Auchan Frais propose au Client de choisir une date et un créneau horaire de retrait afin de pouvoir l'accueillir dans les meilleures conditions. Pour des raisons sanitaires, la commande du Client sera disponible uniquement au créneau défini par le Client.

## **7.1 Expédition des produits**

Toute commande Frais est préparée le plus tard possible avant la date de retrait choisie par le Client, afin de garantir sa fraîcheur.

## **7.2 Délais de retrait en magasin**

Dans le cadre d'un retrait en magasin, les commandes Frais sont mises à disposition du Client pendant 24 heures. Au-delà, Auchan procèdera à la destruction de la commande. Le Client ne pourra pas être remboursé, la vente étant ferme et définitive.

## **7.3 Annulation de la commande avant son retrait**

Toute annulation de commande doit être réalisée auprès du service Clients d'Auchan.fr par e-mail ou par téléphone au 09 69 32 59 59 (appel non surtaxé)

Compte tenu de la nature périssable des produits, toute commande non annulée 5 jours ouvrés avant la date de retrait est ferme et définitive, et ne pourra être remboursée.

## **7.4 Modification d'une commande Frais avant son retrait**

Compte tenu de la nature périssable des produits, aucune commande ne peut être modifiée à la baisse à compter de 5 jours ouvrés avant la date de retrait.

Toute demande de marchandises supplémentaires doit faire l'objet d'une nouvelle commande comprenant les seuls produits avec lesquels le Client souhaite compléter sa commande initiale (il est donc inutile de saisir à nouveau la commande initiale).

## **Article 8 : Modalités de retrait des produits**

Les lieux et les modalités de livraison sont proposés avant la validation de votre commande et font l'objet d'un récapitulatif avant la confirmation de la commande.

Lors du retrait, le Client a l'obligation de vérifier l'état du colis.

En cas de non-conformité, le Client doit obligatoirement émettre des réserves sur le bon de livraison ou refuser la marchandise. L'annotation « sous réserve de déballage » sur le bordereau de livraison n'a pas de valeur.

En cas de non-respect de ces dispositions, la responsabilité d'Auchan ne peut pas être engagée. Dans ce cas, la commande ne pourra ni être livrée à nouveau, ni remboursée sur le fondement de la non-conformité (sous réserve des dispositions de l'article 11).

Lors du retrait, le Client peut vérifier la conformité des produits commandés en les déballant. La conformité de la commande s'entend comme la présence des produits, leur adéquation par rapport à la commande et leur état apparent.

Lors du retrait en magasin, le Client doit, en quittant le magasin (sortie sans achat ou caisse dédiée aux retraits), présenter un document officiel comportant une photo et attestant de son identité et le cas échéant, une procuration signée par la personne titulaire de la commande accompagné de sa pièce d'identité (ou d'une photocopie) pour éviter tout risque de fraude.

Dès leur délivrance (en magasin ou à domicile), les produits appartiennent au Client et sont donc sous sa responsabilité.

## Article 9 : Livraison à domicile

### 9.1. Modalités de livraison des marchandises

Lorsque le Client effectue sa commande, il peut, selon son choix et les possibilités offertes par Frais Auchan.fr, recourir à la livraison de sa commande à l'adresse de son choix

L'option de livraison est ouverte pour toute commande d'un montant supérieur ou égal à soixante (60) euros.

Le prix du service de livraison varie en fonction du prix total de la commande du Client. La tarification s'opère comme suit sauf pour le magasin de Le Mans\* qui dispose de sa propre grille tarifaire :

Prix de la commande	Prix de la livraison
Entre 50 et 100 euros	15 euros
Entre 100 et 150 euros	10 euros
A partir de 150 euros	5 euros

\*Tarifs de livraison pour le magasin Le Mans :

Prix de la commande	Prix de la livraison
Entre 60 et 120 euros	11.90 euros
Entre 120 et 180 euros	5.90 euros
Supérieur ou égal à 180 euros	Gratuit

Le Client ayant eu recours à l'option de livraison devra, après avoir choisi cette option, renseigner le lieu de livraison, la date de livraison, le créneau horaire choisi ainsi que tout autre élément pertinent.

### 9.2. Les zones de livraison

Les zones de livraison sont répertoriées sur Frais Auchan.fr.

Auchan met à la disposition de ses Clients l'ensemble des codes postaux des zones livrables ainsi qu'une carte les répertoriant géographiquement.

Lors de la validation de son panier, le Client devra renseigner le code postal du lieu où il souhaite se faire livrer (ex : le code postal de son domicile). Il sera alors informé sur la possibilité ou non d'être livré.

### 9.3. Délais de livraison

La livraison est ouverte du lundi au samedi de 9h à 21h.

Lors de la passation de sa commande, le Client aura à choisir le jour et le créneau horaire de deux (2) heures à l'intérieur duquel il souhaite être livré.

Toute commande passée à partir de 18h sera prise en compte le jour suivant. Auchan s'engage à ce que les commandes soient livrées dans le délai contractuellement prévu et choisi par le Client.

En cas d'impossibilité de livrer résultant de l'absence du Client au cours du créneau horaire choisi, Une nouvelle livraison sera prévue en accord avec le Client. Cette nouvelle livraison sera reprogrammée au cours de la même tournée ou, au plus tard, le lendemain. Compte tenu de la nature périssable des marchandises, seuls les produits en parfait état de conservation seront livrés à nouveau. Les commandes Traiteur sont mises à disposition du Client pendant 24 heures. Au-delà, Auchan procède à la destruction de la commande. Le Client ne pourra pas être remboursé, la vente étant ferme et définitive.

Si, par une défaillance d'Auchan, les marchandises ne peuvent être livrées aux dates et heures prévues, elles pourront, au choix du Client et selon les disponibilités des produits, être livrées à une date ultérieure.

A défaut, la transaction sera annulée et le Client sera remboursé par Auchan

## **9.4. Suivi de livraison**

Auchan propose aux Clients un système de suivi de livraison par SMS.

Dans le cadre de ce suivi, le Client autorise Auchan et ses sous-traitants à utiliser ses coordonnées téléphoniques afin que ce dernier l'informe sur l'état de sa commande.

Le Client ayant choisi l'option de livraison recevra des SMS afin de lui permettre de suivre la livraison de sa commande

Le Client a la possibilité de procéder à une modification du créneau horaire initialement choisi.

Cette modification pourra intervenir au plus tard dans un délai de vingt (20) minutes maximum au-delà de l'heure de début du créneau initialement choisi et à condition que le livreur ne soit pas encore arrivé à son domicile.

Dans tous les cas, le nouveau créneau horaire devra être choisi au cours de la même journée que le créneau initial.

- Un SMS rappelant le jour de livraison choisi par le Client.
- Un SMS confirmant que la commande est en cours d'acheminement.
- Un SMS lui permettant de noter le livreur et le service de livraison qui lui a été rendu.

## **9.5. Les modalités de réception de la commande livrée**

Le Client peut réceptionner lui-même les marchandises ou habiliter une personne à recevoir la commande en son nom. Dans les deux cas, la remise de la commande en main propre se fera contre signature. Cette signature attestera de la réception de la commande par le Client qui en est titulaire.

Dans le cas où c'est au représentant du Client de réceptionner la commande, ce dernier devra présenter un document officiel, attestant de son identité (ce document doit comporter une photo) et une procuration signée par le Client titulaire de la commande. Le représentant devra également présenter la pièce d'identité (ou une photocopie de la pièce d'identité) du Client qu'il représente.

Ces documents sont demandés afin d'écartier tout risque de fraude.

La livraison à domicile est assurée par un transporteur agissant pour le compte d'Auchan. Le Client devra, dès réception des marchandises, s'assurer de leurs bons états et faire, si nécessaire, des réserves.

## Article 10 : Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L121-21-8 du Code de la Consommation, le Client ne dispose pas d'un droit de rétractation suite à sa commande sur Frais Auchan.fr.

## Article 11 : Garanties

Auchan est tenu des défauts de conformité du bien conformément aux dispositions de l'article L.217-4 et suivants du Code de la consommation ainsi que des vices cachés de la chose vendue conformément aux dispositions des articles 1641 et suivants du Code civil (retranscription desdits articles ci-dessous).

Lorsque le consommateur agit dans le cadre de la garantie légale de conformité tel que prévu par les articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, il bénéficie :

- d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- d'un choix, à savoir la possibilité d'opter pour la réparation ou le remplacement dudit bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L.217-9 du Code de la consommation ;
- de la dispense du rapport de la preuve du défaut de conformité du bien lorsqu'il agit dans les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre (24) mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.
- Enfin, le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, le consommateur a le choix entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

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

Art. L. 217-4. « 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 ».

Art. L. 217-5. « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1. Etre 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. 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 ».

- Art. L. 217-12. « 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)

Art. 1641. « 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 ».

Art. 1648 alinéa 1<sup>er</sup>. « 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 ».

## **Article 12 : Service Clients Frais Auchan.fr**

Pour toute information, le Service Clients Frais Auchan.fr se tient à la disposition du Client du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 17h30 au 09 69 32 59 59 (prix d'un appel local) ou par [e-mail](mailto:serviceclients@frais.auchan.fr).

## **Article 13 : Sécurité des paiements en ligne / Transmission des données**

Auchan s'engage sur la sécurité des paiements en ligne. La transmission des données de paiement est cryptée, dès la saisie. Il est impossible de les lire au cours de leur unique transfert via Internet. La seule information circulant ensuite sur le site Frais Auchan.fr, lors des commandes, est un numéro codé associé à la carte de paiement qui ne permet en aucun cas de retrouver le véritable numéro de carte.

## **Article 14 : Validation de la commande par double-clic**

La confirmation de la commande par « double-clic » vaut conclusion du contrat de vente. Toutes les commandes font l'objet d'un e-mail de confirmation. Ce document, à conserver, constitue la preuve de la commande. Auchan procède systématiquement à un archivage des preuves de commandes et de facturation pouvant être délivrés en cas de besoin. En cas de contestation et sauf preuve contraire techniquement avérée de la part du Client, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques Frais Auchan.fr dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme valant preuve des communications, commandes et paiements intervenus sur le site Frais Auchan.fr.

## **Article 15 : Informations relatives à vos données personnelles**

Collecte des données personnelles

Afin d'assurer le traitement, le suivi et l'archivage des commandes, Auchan doit nécessairement traiter et collecter des données personnelles concernant le Client.

Les données sont traitées par Auchan, et le cas échéant peuvent faire l'objet d'un traitement hors de l'union Européenne. Elles sont traitées par Auchan, les prestataires et/ou partenaires concernés, selon les modalités et pour les finalités suivantes :

## **15.1 Gestion de la commande.**

Le renseignement des données personnelles collectées aux fins de vente à distance est obligatoire pour la confirmation, et la validation de la commande du Client ainsi que son suivi et son expédition ; en leur absence, la commande du Client ne pourra être traitée : ces données obligatoires sont identifiées par un astérisque sur le formulaire qui est rempli lors de la commande, les autres sont facultatives. Ces données peuvent être transmises auprès des prestataires d'Auchan: dans la seule finalité de la bonne exécution de la commande, selon les options sélectionnées par le Client lors de la commande (ex : mode et lieu de retrait) ; le cas échéant, elles pourront être contrôlées lors du retrait; l'établissement de statistiques.

## **15.2 Lutte contre la fraude**

Auchan se réserve la possibilité de ne pas donner suite à la commande d'un Client pour lequel des problèmes (fraude ou impayé) seraient déjà survenus. Auchan conserve en toute hypothèse la propriété des articles livrés jusqu'au paiement intégral du prix par le Client. Les informations en rapport avec la commande du Client font l'objet d'un traitement automatisé de données. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude. Auchan et ses prestataires sont les destinataires des données en rapport avec la commande du Client. La non-transmission des données en rapport avec la commande du Client empêche la réalisation et l'analyse de la transaction.

- Lutte contre la fraude aux cartes bancaires.

Le paiement par chèque est accepté sous réserve de la vérification auprès du fichier national des chèques irréguliers (FNCI) de la Banque de France, et utilise un traitement automatisé exploitant les informations relatives à la commande du Client. Ce traitement est autorisé par la CNIL.

Le Client peut exercer son droit d'accès, d'information ou de rectification auprès du service consommateur de Certegy au 01 70 73 40 68 (appel non surtaxé)

- Conséquences des fraudes et impayés

Lorsque le contrôle d'un paiement ou d'une commande révèle un impayé, une fraude ou une tentative de fraude, le Client pourra être inscrit dans un fichier recensant les fraudes et les impayés jusqu'à régularisation de sa situation. Dans ces conditions, Auchan pourra refuser d'honorer les commandes des Clients figurant dans ce fichier jusqu'à régularisation de la situation.

Dans tous les cas, les Clients concernés feront l'objet d'une information individuelle.

En cas de risque de fraude détecté, Auchan se réserve le droit de procéder à un contrôle par contre appel, de demander l'utilisation d'un autre moyen de paiement, ou d'annuler la commande pour garantir la sécurité des transactions en ligne.

## **15.3 Informations commerciales**

Avec son accord, le Client peut être amené à recevoir, par l'intermédiaire d'Auchan, des propositions d'autres entreprises ou organismes, ou être informé des offres par téléphone ou courriel. Il peut ainsi choisir de bénéficier des offres et promotions des sociétés et enseignes de marque Auchan, ainsi que des autres partenaires d'Auchan et recevoir des propositions d'autres entreprises ou organismes. Sauf opposition de sa part, il peut également recevoir des offres ou promotions Auchan.fr.

Il est également possible de s'inscrire gratuitement sur des listes d'opposition au démarchage téléphonique.

## 15.4 Droits d'accès, de modification, d'opposition et de suppression

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, d'opposition et de suppression des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante :

Auchan - Service client,  
200 rue de la Recherche,  
59650 Villeneuve d'Ascq

En indiquant ses nom, prénom, e-mail et adresse.

La demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature et préciser l'adresse à laquelle doit lui parvenir la réponse. Une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.

## 15.5 Cookies

Frais Auchan.fr utilise des cookies, déposés par Auchan et/ou ses partenaires :

- pour des raisons techniques (identification de session, mémorisation des préférences, du panier...).
- à des fins d'analyses statistiques et de gestion de trafic.
- à des fins commerciales et publicitaires, pour l'affichage de bannière publicitaires en lien avec vos centres d'intérêts.

Vous pouvez gérer et supprimer les cookies ou configurer en mode « Navigation Privée » en fonction du navigateur que vous utilisez, mais vous pourrez être amené à perdre certaines données de connexion et de panier.

- Pour supprimer les cookies sur Internet Explorer : <http://windows.microsoft.com/fr-fr/internet-explorer/delete-manage-cookies#ie=ie-11>
- Pour supprimer les cookies sur Mozilla Firefox : <https://support.mozilla.org/fr/kb/effacer-cookies-supprimer-infos-sites-enregistrees>
- Pour supprimer les cookies sur Safari : [http://support.apple.com/kb/ht1677?viewlocale=fr\\_FR&locale=fr\\_FR](http://support.apple.com/kb/ht1677?viewlocale=fr_FR&locale=fr_FR)
- Pour supprimer les cookies sur Google Chrome : <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr>
- Vous pouvez également gérer le contenu Flash lié à votre navigation via le gestionnaire d'Adobe Flash Player : [http://www.adobe.com/support/documentation/fr/flashplayer/help/settings\\_manager07.html](http://www.adobe.com/support/documentation/fr/flashplayer/help/settings_manager07.html)
- Pour choisir le type de cookies que vous acceptez et les conséquences sur votre navigation, cliquez ici

## Article 16 : Cas de force majeure

Nos prestations et marchandises sont susceptibles d'être suspendues ou votre commande annulée en cas de survenance d'un événement de force majeure. Constitue un cas de force majeure, tout événement extérieur dont la survenance est imprévisible et irrésistible. C'est le cas notamment des grèves des prestataires logistiques, dépôts bloqués, pénurie de produits, intempéries, interdiction de circulation ou conditions de circulation difficiles.

De plus, Auchan n'est pas tenu de maintenir le prix initialement fixé lors de votre commande en cas de survenance d'un événement de force majeure.

Nous nous engageons dans ces hypothèses à vous apporter par téléphone, toute précision complémentaire nécessaire au bon déroulement d'une future commande.

## Article 17 : Règlement des litiges

Le présent contrat est soumis à la loi française.

Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les Parties s'engagent, avant toute action judiciaire, à rechercher une solution amiable.

Vous êtes invités à contacter le service clients d'Auchan du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 17h30 au 09 69 32 59 59 (prix d'un appel local) ou par e-mail disponible sur le site Auchan Traiteur.fr

Conformément à la législation en vigueur, vous avez la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement d'un litige.

A cet égard, il est précisé au client qu'Auchan adhère à la Fédération du Commerce et de la Distribution (FCD) et au service de médiation de la consommation (Mr Christian Delesalle – Médiateur de la consommation FCD - 12 rue Euler 75008 Paris – <https://www.mediateur.fcd.fr>).

Au niveau européen, vous êtes invités à vous rendre sur la plateforme de règlement en ligne des litiges suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

A défaut d'accord amiable entre les Parties à l'issue d'une de ces procédures, le litige sera soumis aux tribunaux français ; le tribunal compétent sera celui du défendeur.

## Article 18 : Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site Frais Auchan.fr (notamment contenus, code, architecture...) sont protégés au titre du droit d'auteur, des marques ou des brevets. Leur utilisation sans l'autorisation préalable et écrite d'Auchan E-Commerce France ou des autres titulaires de droits est susceptible de constituer une contrefaçon et de donner lieu à des poursuites.

En vous connectant sur le site Internet Frais.auchan.fr, vous vous interdisez de copier ou télécharger tout ou partie de son contenu, sauf autorisation préalable et expresse d'Auchan. Sont notamment interdits : l'extraction, la réutilisation le stockage, la reproduction, la représentation ou la conservation de parties quantitativement ou qualitativement substantielles du site Auchan, sous quelque forme que ce soit, est interdite au titre des droits du producteur de bases de données, et sauf autorisation préalable écrite du directeur de la publication.

L'utilisateur qui dispose d'un site Internet à titre personnel et non commercial a la possibilité de placer sur son site un lien simple renvoyant directement à la page du site d'Auchan dès lors que le site Auchan apparait de façon distincte et non encapsulée dans le site initial. Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention implicite d'affiliation. Auchan se réserve le droit d'interdire tout lien émanant d'un site dont le contenu lui paraîtrait inapproprié, sans que cette interdiction ne soit susceptible d'engager sa responsabilité à quelque titre que ce soit.

Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande de la société Auchan France.

## **Article 19 : Informations légales relatives à Auchan.fr**

Auchan France

Société Anonyme au capital de 56 882 160 euros

Siège social : 200 rue de la Recherche, 59650 Villeneuve d'Ascq

Numéro d'immatriculation auprès du greffe du Tribunal de Commerce de Lille Métropole : 410409460

Numéro de TVA intra-communautaire : FR20410409460

Numéro de téléphone : 09 69 32 59 59 (appel non surtaxé)

Directeur de la publication : Frédéric Bellon

Lien de contact : [e-mail](#)

Hébergeur

MULTIMEDIA BUSINESS SERVICES

106-108 RUE DU TEMPLE

75003 Paris 3ème Arrondissement