

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les relations contractuelles, et notamment les droits et obligations de la SARL Biovare, gestionnaire du site internet www.ferme-lombricole.fr et de toute personne physique ou morale (ci-après désignée « le client ») passant commande de produits proposés à la vente sur le site accessible à l'adresse www.ferme-lombricole.fr

1) Acceptation des conditions générales

Les présentes conditions générales de vente visent à définir les relations contractuelles entre la SARL Biovare et le Client ainsi que les conditions applicables à tout achat effectué via le site www.ferme-lombricole.fr. Toute acquisition de bien ou de service par le biais du présent site implique chez l'acheteur une acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

Ces conditions générales de vente prévalent sur toutes autres conditions, qu'elles soient générales ou particulières, et qui n'ont pas été expressément agréées par la SARL Biovare. Celle-ci se réserve le droit de modifier unilatéralement, et à tout instant, les conditions générales de vente. Les modifications prennent effet et sont applicables dès leur publication sur le site www.ferme-lombricole.fr.

En cochant la case « j'accepte les conditions générales » lors d'un achat, le Client est réputé avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales qui lui sont dès lors applicables et qu'il doit respecter. A défaut d'avoir coché cette case, la transaction entre la SARL Biovare et le Client est impossible et non valable.

2) Accès à la boutique

la SARL Biovare commercialise des produits à destination des particuliers et des professionnels.

Pour réaliser un achat sur le site, le Client doit au préalable s'inscrire via internet sur www.ferme-lombricole.fr, en suivant la procédure indiquée à cet effet. L'inscription sur ce site internet est gratuite et sans obligation d'achat.

Le Client est seul responsable de la conservation de la confidentialité de ses identifiants, il est réputé être le seul à les détenir et à les utiliser. la SARL Biovare décline toute responsabilité en cas de commande effectuée et payée par une personne autre que le Client qui dispose de ses identifiants et non autorisée à intervenir. Vous pouvez à tout moment changer votre mot de passe et votre identifiant via votre compte Ferme Lombricole de Provence. En cas de problème ne pas hésiter à contacter la SARL Biovare au 04 42 15 08 45.

Afin d'avoir accès à nos offres professionnelles, nous invitons les entreprises du paysage du maraîchage, les représentants de collectivités territoriales et globalement toutes les organisations en lien avec le végétal à nous contacter.

3) Disponibilité du site

Le site www.ferme-lombricole.fr est disponible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 sauf en cas d'opérations de maintenance, de contrôle, de tests ou de corrections de panne. En cas d'indisponibilité, la SARL Biovare s'engage à rétablir le plein accès au site dans les plus brefs délais. Biovare ne pourra en aucun cas être tenue responsable pour tout dommage lié à l'inaccessibilité ponctuelle de son site internet.

4) Caractéristiques des biens et services proposés

Les produits et services proposés sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le site www.ferme-lombricole.fr. Au sein du catalogue le descriptif est clairement détaillé pour chaque article. Pour de plus amples informations, le Client peut contacter la SARL Biovare en utilisant le lien : commande@ferme-lombricole.fr ou bien par téléphone au 04 42 15 08 45. Avant toute commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des informations figurant dans les conditions générales de vente, des informations sur les caractéristiques des produits commandés.

Les photographies, schémas, dessins et autres films ou vidéos pouvant accompagner chaque produit sont les plus fidèles possibles à la réalité mais ne sont en aucun cas contractuels.

5) Disponibilité des produits :

Les offres des produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site www.ferme-lombricole.fr. Biovare honore chaque commande dans la limite des stocks disponibles. La disponibilité des produits est vérifiée quotidiennement. Malgré cette précaution, certains produits peuvent être temporairement indisponibles. (c'est notamment le cas en été lors des fortes chaleurs). Si cette indisponibilité est plus grande que le délai de livraison initialement prévu, la SARL Biovare s'engage à en informer le client par mail ou téléphone et de s'entretenir avec lui pour maintenir, différer ou annuler la commande. En cas d'annulation de commande, le client a le choix entre bénéficier d'un avoir d'un montant égal à la valeur de ou des articles indisponibles ou bien à un remboursement qui interviendra dans un délai maximum de 15 jours suivant la commande.

6) Tarifs

Les prix affichés sur le site www.ferme-lombricole.fr sont indiqués en euros et prennent en compte le taux de TVA français en application pour chaque produit et les éventuelles autres taxes applicables au jour de la commande. Tout changement des taux de TVA ou d'éventuelles autres taxes pourra être répercuté sur le prix des produits ou des services.

La SARL Biovare se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant au catalogue au moment de la commande sera le seul applicable au Client.

Pour tous les produits, un port forfaitaire est appliqué suivant le poids total de la commande. Le frais d'emballage sont compris dans les frais de port. Les prix affichés sur le site www.ferme-lombricole.fr prévalent sur les tarifs affichés dans d'autres documents commerciaux émanant de la société sauf contrindication de la société.

Si le Client souhaite un autre moyen de livraison non disponible via le site, il revient au Client de prendre à sa charge le changement de transporteur après acceptation d'un devis réalisé par la société.

7) Commande, paiement et transfert de propriété

7.1 Processus de commande

Le Client désireux d'acheter un ou plusieurs produits sur le site www.ferme-lombricole.fr, clique sur « Ajouter au panier ». Le Client passe ensuite sa commande en cliquant sur « Commander » et peut en effectuer le règlement en utilisant le moyen de paiement proposé sur www.ferme-lombricole.fr. Le Client est responsable de la validité de sa commande tant en quantité qu'en qualité.

7.2) Modes de paiement

Le paiement par carte sécurisé par le système 3D Secure proposé par le Groupe **Crédit Mutuel – CIC est le seul moyen de paiement accepté**. Les cartes bleues, visa et Mastercard sont acceptées. Lors de votre commande, après saisie des données présentées sur votre carte, vous recevrez un SMS de votre banque avec code. Il faudra ensuite renseigner ce code dans la case prévue à cet effet dans les plus brefs délais avant de valider. Le paiement est effectué. En cas de difficulté, n'hésitez pas à nous contacter au 04 42 15 08 45 pour plus de détails. Enfin la transaction est entièrement sécurisée par cryptage SSL.

7.3) Transfert de propriété

La propriété du produit est transférée au Client après paiement intégral du montant de sa commande. Le rejet du paiement, pour quelque raison que ce soit, annule automatiquement la commande. Le Client en sera informé. la SARL Biovare se réserve le droit de bloquer un règlement s'il y a un risque de paiement frauduleux afin de procéder à des vérifications du paiement.

8) Livraison

8.1) Pays d'expédition

la SARL Biovare travaille actuellement exclusivement à l'échelle de la France métropolitaine pour tout ce qui est relatifs aux produits vivants tels que les lombrics. En effet, les réglementations diffèrent pour chaque pays et ces organismes peuvent représenter un danger pour des écosystèmes exotiques (DOM-TOM, etc). En parallèle, les conditions de transport ne permettent pas de garantir la qualité de ces organismes. Pour toutes ces raisons les produits vivants ne sont pas envoyés à l'extérieur des frontières de France métropolitaine.

8.2) Mode de livraison

Un seul mode de livraison est proposé sur notre site, il s'agit du colissimo 48h sans signature.

8.3) Frais de livraison

Pour tous les produits, un port forfaitaire est appliqué suivant le poids total de la commande. Le frais d'emballage sont compris dans les frais de port.

8.4) Délais de livraisons

Biovare porte une attention particulière sur les produits vivants tels que les lombrics. En effet ceux-ci sont expédiés du lundi au mercredi afin d'une part de garantir la bonne qualité de réception du produit mais également pour éviter que la commande ne soit bloquée à la poste le dimanche.

Un courriel automatique vous sera envoyé par colissimo dès le départ de votre commande et vous pourrez suivre son évolution en suivant les indications contenues dans ce courriel. En acceptant les présentes conditions générales de vente, le client accepte également les conditions et les dates d'expédition mentionnées dans cet onglet.

A titre indicatif, le délai moyen de traitement de commande et de livraison chez Biovare est actuellement de 2 jours. la SARL Biovare s'engage à effectuer l'expédition des produits commandés dans un délai maximum de 9 jours ouvrés à compter de la réception du règlement pour toute livraison en France métropolitaine. Si ce délai ne peut être tenu, le client peut résilier sa commande sans frais dans les conditions fixées à l'article L.121-20-3 du Code de la consommation. Ce délai n'est pas valable pour les produits vivants lorsque les semaines comportent un jour férié soit le mardi, soit le mercredi soit le jeudi.

Lorsque la commande comprend un ou des articles en rupture de stock, cette dernière est mise en attente. Le client est prévenu de la rupture de stock. La commande est expédiée dès que les produits manquants sont réapprovisionnés. En cas de rupture d'un produit, le client peut demander le remboursement du produit.

8.5) Lieu de livraison

La livraison a systématiquement lieu à l'adresse de livraison notée par le client. L'envoi en point relais n'est pas possible pour des raisons techniques liées notamment à la survie des produits vivants. Ces produits doivent en effet être utilisés tout de suite après leur réception.

8.6) Obligations du client

Le Client s'engage à transmettre, lors de la commande, toutes les informations nécessaires à la livraison (adresse, numéros de téléphones, adresse mail ...) afin d'en garantir la bonne fin. Si l'adresse de livraison se situe dans une commune issue d'un regroupement de communes, merci d'indiquer le nom de la commune regroupée avec le code postal et d'indiquer l'ancienne commune en lieudit.

En cas d'erreur, de mention erronée, incomplète, oubliée dans le libellé de ces informations ou en cas d'absence du destinataire ou de refus de réception du colis, Biovare ne saurait être tenue pour responsable de l'impossibilité d'effectuer la livraison dans les délais proposés, ni de la qualité finale de la livraison. En cas d'erreur dans la saisie de l'adresse d'expédition, la SARL Biovare ne réexpédiera pas la commande et ne remboursera pas non plus le client, l'erreur venant du client.

En cas d'impossibilité de livraison à l'adresse indiquée ou en cas d'absence du destinataire au moment de la livraison, le transporteur laissera un avis de passage et la commande sera disponible pendant les sept jours suivant au centre de tri postal. Il incombera alors au client de récupérer sa commande par ses propres moyens.

8.7) Réception de la commande

La livraison est réputée effectuée dès la mise à disposition du produit au Client. Sauf preuve du contraire, la livraison n'inclut pas la mise en service ou l'utilisation des produits. Le numéro de suivi permet de suivre chaque commande au cas par cas. Le statut de chaque commande est vérifiable sur le site <https://www.laposte.fr/particulier/outils/suivre-vos-envois> et vaut pour preuve. En cas de réclamation, le client peut s'adresser directement au transporteur. la SARL Biovare se réserve le droit de ne pas réexpédier la commande lorsque celle-ci est réputée comme étant distribuée. Une analyse au cas par cas sera effectuée.

La SARL Biovare ne saurait être mise en cause ou tenue pour responsable des conséquences de tous les événements échappant à sa volonté, notamment les cas de force majeure ou relevant du fait du transporteur, qui tendraient à retarder ou empêcher la livraison des produits commandés. Le délai de livraison ne peut en aucun cas avoir pour conséquence le versement de dommages et intérêts au profit du Client ou des prestataires de service de celui-ci.

Le Client s'engage, pour lui-même ou pour le destinataire de la commande, à prendre livraison des marchandises à l'adresse qu'il a indiquée lors de la commande. Lors de la livraison, le Client ou le destinataire des produits, doit pouvoir, si cela lui est demandé, faire la preuve de son identité.

Pour tout problème concernant la livraison (produit manquant ou partiellement manquant, avarie, colis endommagé, ouvert, crevé, déchiré, produits cassés ou produits vivants moribonds...), le client doit en informer le transporteur en notant ses réserves sur le bon de commande dès la réception de la commande ou bien en informer directement la SARL Biovare par mail via l'adresse commande@ferme-lombricole.fr et à fournir des photographies de toute anomalie constatée. Aucun retour de produit ne peut être effectué sans l'accord de la SARL Biovare. Si un produit est renvoyé par le client sans accord, le client perd ses droits au remboursement.

9) Réclamations et retours

9.1) Réclamations

La SARL Biovare se fait une priorité que de satisfaire ses clients. Il en découle une politique très ouverte quant aux réclamations et aux retours. Chaque cas est étudié individuellement. Une attention est portée sur les solutions de lombricompostage à base d'organismes vivants dont notamment les lombrics. L'efficacité de ces solutions est souvent impactée par de nombreux paramètres comme la densité des volumes à traiter, la température, l'hygrométrie, l'ensoleillement, le vent, le type de matière à composter etc. Les effets ne sont pas non plus immédiats, il faut bien un mois pour voir les premiers résultats. Rien ne sert de contacter la société avant ce délai.

En cas de livraison non conforme à la commande en qualité ou en quantité, le Client doit en informer la SARL Biovare par téléphone ou mail, en indiquant la référence de la commande son numéro de téléphone et ses autres coordonnées. Le client tachera d'expliquer la nature du problème rencontré, une photographie est très appréciée. La société choisira généralement de renvoyer au client la marchandise manquante.

9.2) Droit de rétractation et retours

Le client dispose d'un délai de 15 jours pour changer d'avis sur son achat à distance à partir de la date d'achat. Il peut exercer son droit de rétractation avant ou après la réception de sa commande en envoyant un mail via l'adresse commande@ferme-lombricole.fr. Lorsque le retour est accepté par la SARL Biovare, le client bénéficie de 14 jours pour renvoyer la marchandise à retourner. Le retour est à la charge du client. la SARL Biovare rembourse le client au plus tard dans les 14 jours qui suivent la décision de rétractation, sauf si la marchandise retournée n'a pas été récupérée par la SARL Biovare. Cette dernière rembourse le client en effectuant un virement bancaire.

Le client peut consulter ses droits en termes de retour sur le site : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485>

9.3) Dispositions particulières applicables aux produits vivants

Le droit de rétractation ou de retour ne s'applique pas aux biens périssables rapidement à l'instar des lombrics. Le retour de ces produits est rendu impossible.

10) Litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français. La responsabilité de la SARL Biovare sera, en tout état de cause, limitée au montant de la commande et ne saurait être mise en cause pour de simples erreurs ou omissions qui auraient pu subsister malgré toutes les précautions prises dans la présentation des produits.

En cas de litige, le Client s'adressera en priorité à la SARL Biovare pour obtenir une solution à l'amiable.

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance la bonne foi étant toujours présumée chez le Client qui prend la peine d'exposer sa situation.

A défaut de solution amiable, le tribunal de commerce d'Aix en Provence est seul compétent, quel que soit le lieu de livraison de la commande.

11) Responsabilité

En aucun cas la SARL Biovare ne pourra être tenue de réparer un dommage de nature indirecte. Ainsi, la société décline toute responsabilité et ne concède aucune garantie quant à l'efficacité d'un traitement par lombricompostage dans la mesure où de nombreuses conditions, que ce soit en termes d'application, de météo, de présence de ravageurs ou d'antagonistes peuvent considérablement impacter l'efficacité des lombrics. Il en est de la responsabilité du client et aucunement de celle de la SARL Biovare.

Le site www.ferme-lombricole.fr peut comporter des liens hypertextes vers des sites internet appartenant à des tiers. N'en étant pas l'éditeur, la SARL Biovare décline toute responsabilité quant au contenu, au fonctionnement et à l'accès à ces sites ainsi que tous dommages ou pertes survenues consécutivement à leur utilisation.

12) Droits de propriété intellectuelle

La marque Gilvan et le nom de domaine sont et demeurent la propriété exclusive de la SARL Biovare. Toute reproduction du site sans le consentement de la SARL Biovare est formellement interdit.

En application de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant et conservées par la SARL Biovare qui s'engagent à ne pas les diffuser à des tiers. La société se rend en outre disponible pour répondre aux questions du Client sur les traitements de données effectués au sein de l'entreprise.

13) Service de médiation à la consommation

Règlement amiable des litiges entre le professionnel et le consommateur conformément aux articles L611-1 à L 641-1 et R 612-1 à R 616-2 du Code de la consommation.

En cas de litiges non résolu entre le Professionnel et le Consommateur, le consommateur peut saisir le médiateur de la consommation.

Avant de saisir le médiateur de la consommation, le consommateur doit déjà avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ou avoir fait une réclamation selon les termes du contrat conclu avec le professionnel.

La médiation de la consommation est un règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.

Si les conditions sont réunies, une médiation de la consommation se déroulera selon un processus précis et selon les textes en vigueur.

La procédure est gratuite pour le consommateur (R612-1 du Code de la Consommation).

14) Pour saisir le médiateur de la consommation

Si aucun accord avec le professionnel suite à réclamation,

Règlement amiable des litiges entre le professionnel et le consommateur conformément aux articles L611-1 à L 641-1 et R 612-1 à R 616-2 du Code de la consommation (Conditions de recevabilité). Procédure gratuite pour le consommateur.

MEDIATION – VIVONS MIEUX ENSEMBLE

- www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr
- 465 avenue de la Libération 54 000 NANCY
- mediation@vivons-mieux-ensemble.fr

IMPORTANT :

- Ne jamais envoyer les documents originaux demandés au médiateur de la consommation. Merci d'envoyer des photocopies
- Ne jamais envoyer les objets défectueux, litigieux ou pour remboursement au médiateur de la consommation
- Merci de préciser votre numéro de téléphone, votre adresse mail