

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES DE LIVRAISON A DOMICILE THIRIET

- | | |
|--|--|
| 1. Préambule | 7. Prix et modalités de paiement |
| 2. Objet | 8. Délai de rétractation |
| 3. Périmètres géographiques des services de livraison à domicile | 9. Garanties |
| 4. Produits proposés à la vente | 10. Réclamations - Médiation |
| 5. Prise de commande | 11. Eco-Organisme CITEO |
| 6. Modalités de livraison | 12. Preuve |
| | 13. Loi applicable |

1. Préambule

CGV applicables : Les présentes conditions générales de vente sont applicables uniquement aux achats effectués par des particuliers dans le cadre des services de livraison à domicile THIRIET suivants (à l'exclusion de tout achat en magasin) :

- La **livraison standard offerte (à des dates préalablement fixées par THIRIET)** : ce service est accessible :
 - ✓ sur le périmètre géographique défini à l'article 3,
 - ✓ pour des commandes passées par téléphone ou depuis le site Internet THIRIET à partir des url suivantes : www.livraison.thiriet.com, www.livraison.thiriet.be et www.livraison.thiriet.lu (ci-après dénommé « le site Internet THIRIET »),
 - ✓ sans minimum d'achat (sauf exceptions prévues à l'article 5.A).
- Le service de **Livraison à la carte** : ce service est accessible :
 - ✓ sur le périmètre géographique explicité à l'article 3,
 - ✓ pour des commandes passées par téléphone et depuis le site Internet THIRIET,
 - ✓ pour un minimum d'achat de 25 € nets de toutes remises,
 - ✓ avec des frais de livraison (offerts dès 80 € d'achat),
 - ✓ pour des livraisons les jeudis et vendredis après-midi et samedis (hors jours fériés et éventuels jours de fermeture - voir détail des horaires à l'article 6.1).
- Le service « **Je commande pour offrir** » : ce service est accessible :
 - ✓ sur le périmètre géographique défini à l'article 3,
 - ✓ pour des commandes passées depuis le site Internet THIRIET à partir des url suivantes : www.livraison.thiriet.com, www.livraison.thiriet.be et www.livraison.thiriet.lu (ci-après dénommé « le site Internet THIRIET »),
 - ✓ pour un minimum d'achat de 40 € nets de toutes remises,
 - ✓ avec des frais de livraison.

THIRIET se réservant la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente, les conditions applicables sont celles en vigueur le jour de la commande.

Capacité juridique : En passant une commande par téléphone ou sur le site Internet THIRIET, le Client atteste avoir la capacité juridique ou détenir une autorisation parentale.

Acceptation des CGV : Toute prise de commande implique la consultation et l'acceptation préalable pleine et entière par le Client des présentes conditions générales de vente.

- Sur le site Internet THIRIET, cette acceptation est matérialisée par le fait de cliquer sur le bouton « j'accepte ces conditions générales de vente » préalablement à toute commande.
- Pour les commandes effectuées par téléphone, la passation d'une commande vaut acceptation des conditions générales de vente dont un extrait est disponible au dos de chaque catalogue périodique THIRIET.

Usage privé : Le Client déclare que l'acquisition des produits THIRIET est sans rapport direct avec une quelconque activité professionnelle, leur acquisition étant exclusivement destinée à une utilisation personnelle privée et non professionnelle de sa part, toute revente étant interdite.

En conséquence, THIRIET se réserve la possibilité de ne pas accepter une commande, notamment si celle-ci est anormale eu égard aux besoins courants d'une famille.

Les Clients qui désireraient acquérir les produits THIRIET pour un usage professionnel sont tenus d'en informer préalablement THIRIET (par exemple à l'aide de la zone dédiée aux commentaires sur le site Internet, par téléphone auprès de leur Conseiller...).

2. Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir les relations entre le Client passant une commande et les sociétés exploitant les services de livraison à domicile THIRIET (ci-après dénommées THIRIET) dont la liste est annexée aux présentes (Annexes 1 et 2).

Elles complètent les conditions particulières de vente (notamment dénomination des produits, prix, poids, etc.) figurant sur les supports commerciaux et notamment :

- dans les catalogues périodiques THIRIET ;
- sur les écrans du site Internet THIRIET.

3. Périmètres géographiques des services de livraison à domicile

- La **Livraison standard offerte** et le service « **Je commande pour offrir** » sont accessibles sur les périmètres géographiques suivants* :
 - en France continentale, à l'exception toutefois des quelques secteurs géographiques non encore couverts par les centres de distribution THIRIET,
 - sur une partie de la Belgique et du Luxembourg.
- La **Livraison à la carte** est accessible, selon les créneaux disponibles, sur les périmètres géographiques suivants* :
 - en France continentale, à l'exception toutefois des quelques secteurs géographiques non encore couverts par les centres de distribution THIRIET,
 - sur une partie du Luxembourg.

*Pour savoir si une commune est accessible à l'un des services de livraison à domicile, le Client peut :

- contacter le Service Clients au numéro 0 970 820 821 (depuis la France : prix d'un appel local, depuis l'étranger : tarif selon opérateurs) du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 16h00.
- S'il a déjà un compte sur le site Internet THIRIET, s'identifier dans la rubrique « Mon compte » du site ;
- S'il n'a pas créé un compte sur le site Internet THIRIET, taper son code postal et sélectionner la commune de son choix via la rubrique « Mes services » du site ;


Les clients résidant en Belgique ou au Luxembourg doivent s'assurer d'être connectés, soit à l'adresse www.livraison.thiriet.be, soit à l'adresse www.livraison.thiriet.lu, avant de saisir leur code postal. A défaut, ils pourront y accéder via l'un ou l'autre des boutons intitulés « BE » et « LU » situés en haut à gauche de la page d'accueil du site www.thiriet.com.

4. Produits proposés à la vente

Seuls les produits proposés à partir du site Internet THIRIET et dans les catalogues périodiques THIRIET peuvent donner lieu à une commande permettant de bénéficier d'un service de livraison à domicile.

Disponibilité des produits : Malgré toutes les précautions prises par THIRIET, la disponibilité de tous les produits ne peut être totalement garantie.

Caractéristiques des produits : Avant de passer une commande, le Client peut s'informer sur les caractéristiques essentielles de chaque produit (prix, poids, ingrédients, mode d'emploi, informations nutritionnelles...) :

- depuis le site Internet THIRIET, en cliquant sur la dénomination du produit ou sa photographie ;
- directement par téléphone auprès de son conseiller THIRIET dans le cadre de la livraison **standard offerte** ;
- par téléphone, auprès du Service Clients :
 - en composant le numéro 0 970 820 821 (depuis la France : prix d'un appel local, depuis l'étranger : tarif selon opérateurs) du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 16h00 ;
 - en utilisant la fonctionnalité  accessible dans la partie inférieure de chaque page du site Internet.

La liste et les caractéristiques des produits proposés sont susceptibles d'être modifiées et adaptées à tout moment. Aussi, seules les mentions portées sur les emballages des produits engagent THIRIET. Il appartient donc au Client, en particulier s'il est sujet aux allergies, de se référer, lors de la livraison (et avant toute consommation), à la liste des ingrédients figurant sur ces emballages.

Le Client est ainsi libre d'annuler, partiellement ou entièrement, sa commande à l'issue de ce contrôle. Pour être prise en compte, cette annulation devra être demandée par le Client à son conseiller THIRIET **avant tout règlement de la commande**.

Représentation des produits : Les photographies illustrant les produits sur le site Internet THIRIET et sur tout autre support tel que les catalogues périodiques THIRIET, les emballages... reproduisent le plus fidèlement possible la réalité. Toutefois, elles ne constituent qu'une suggestion de présentation et THIRIET ne saurait garantir l'absence totale de disproportion entre le produit présenté et la réalité (notamment, pour Internet, du fait de variations possibles de perception en fonction de l'ordinateur, du navigateur et de l'écran de l'utilisateur). En outre, si des erreurs s'y sont introduites, la responsabilité de THIRIET ne saurait en aucun cas être retenue.

THIRIET décline donc toute responsabilité quant à la présentation des produits sur les photographies diffusées.

5. Prise de commande

- Dans le cadre des services de **Livraison standard offerte** et de **Livraison à la carte**, la prise de commande s'effectue :
 - par téléphone auprès d'un conseiller THIRIET ;
 - depuis le site Internet THIRIET.
- Dans le cadre du service « **Je commande pour offrir** », la prise de commande s'effectue exclusivement depuis le site Internet THIRIET.

A. Minimum de commande :

- Le service de Livraison **standard offerte** à des dates préalablement fixées par THIRIET est accessible sans minimum d'achat, hormis pour toute première commande passée par téléphone où un minimum de 15 €, net de toutes remises, est exigé.
- Le service de **Livraison à la carte** est accessible **avec un minimum d'achat de 25 €**, net de toutes remises.
- Le service « **Je commande pour offrir** » est accessible **avec un minimum d'achat de 40 €**, net de toutes remises.

B. Modalités de prise de commande depuis le site Internet THIRIET :

La passation d'une commande depuis le site Internet THIRIET ne peut se faire qu'après que le Client :

- ait saisi un code postal et sélectionné la commune dans laquelle la livraison doit s'effectuer ;
- se soit identifié s'il dispose déjà d'un compte THIRIET sur le présent site Internet, en saisissant son email et son mot de passe ;
- ou ait rempli le formulaire nécessaire permettant de passer une commande en mode « invité » permettant de ne pas créer de compte sur le site.

Il est rappelé que les clients résidant en Belgique ou au Luxembourg doivent s'assurer d'être connectés soit à l'adresse www.livraison.thiriet.be soit à l'adresse www.livraison.thiriet.lu avant de saisir leur code postal. A défaut, ils pourront y accéder via l'un ou l'autre des boutons intitulés « BE » et « LU » situés en haut à gauche de la page d'accueil du site www.thiriet.com.

Il suffit ensuite au Client de suivre les étapes suivantes :

1. Choix d'une date et d'un créneau horaire de livraison :

- Dans le cadre de la **Livraison standard offerte**, le site propose au Client une ou plusieurs dates de livraison. Le Client devra alors sélectionner un créneau horaire indicatif de livraison pour la date de livraison proposée ou sélectionnée.
- Dans le cadre du service de **Livraison à la carte**, le Client choisit une date de livraison et un créneau horaire de livraison parmi les propositions affichées et disponibles sur le site.
- Dans le cadre du service « **Je commande pour offrir** », le Client choisit une date de livraison et un créneau horaire de livraison parmi les propositions affichées et disponibles sur le site qui seront ensuite soumis téléphoniquement au destinataire final de la commande.

2. Constitution du panier :

Sélection des produits : Le Client sélectionne les produits souhaités. Les produits ajoutés apparaissent dans son « panier » consultable en haut à droite de l'écran.

Avantages commerciaux :

Pour pouvoir bénéficier de tout avantage tels que remises, offres privilèges ..., le Client doit en faire la demande auprès de son Conseiller ou depuis le site Internet THIRIET.

Certains avantages commerciaux tels que certaines remises sont pris en compte automatiquement dès lors que le Client s'est identifié sur le site Internet THIRIET et qu'il a fait valoir ses droits, dans la limite des informations qu'il a communiquées à THIRIET.

D'autres, tels que les avantages liés au parrainage par exemple, peuvent toutefois ne pas être pris en compte automatiquement sur le site Internet et ne pas être visibles immédiatement dans le récapitulatif de commande. Ils seront toutefois pris en compte lors de la livraison sur présentation, le cas échéant, des justificatifs correspondants.

Pour utiliser des offres privilèges, le Client doit les sélectionner à l'étape 3 de la validation de son panier ou saisir le code correspondant dans le champ dédié à cet effet avant l'étape « paiement » du processus de commande.

Selon l'avantage utilisé par le Client, un justificatif pourra lui être demandé lors de la livraison.

Modification/Validation de la commande : Une fois la sélection effectuée, le Client peut modifier ou valider son « panier » en cliquant sur le bouton « Voir mon panier » dans le « panier » consultable en haut à droite de l'écran.

3. Connexion ou mode invité :

Si le Client dispose déjà d'un compte THIRIET sur le site Internet THIRIET et qu'il ne s'est pas déjà connecté, il lui suffit de saisir son adresse électronique et son mot de passe.

Si le Client ne dispose pas d'un compte THIRIET sur le présent site, il peut :

- soit créer son compte depuis la rubrique « mon compte » du site en :
 - Fournissant divers renseignements indispensables à la gestion de sa commande et son exécution. Le défaut de communication de ces renseignements équivaut à renoncer à la création d'un compte. Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères, THIRIET ne pouvant être jugé responsable en cas d'informations erronées.
 - Saisissant son adresse électronique et un mot de passe qu'il aura choisi (minimum 8 caractères dont au moins trois types de caractères différents parmi les suivants : majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux) ;
- soit passer sa commande en mode invité en fournissant les différents renseignements indispensables à la gestion de sa commande sans toutefois créer de compte sur le présent site.

Protection des données personnelles : Il est rappelé que le Client bénéficie des droits d'accès, d'interrogation, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité des données qui le concernent ainsi que du droit de définir des directives sur la manière dont il entend que soient exercés ces droits après son décès. Pour en savoir plus, rendez-vous à la rubrique « Mentions légales ».

4. Choix de l'adresse de livraison :

L'adresse de livraison sélectionnée par défaut par le site correspond à celle que le Client a renseignée dans la rubrique « Mon compte ».

Le Client peut toutefois choisir une adresse de livraison différente qu'il doit renseigner dans le formulaire correspondant, à condition toutefois que celle-ci fasse partie des communes desservies par le centre de distribution ou le service sélectionné.

5. Validation du panier et acceptation des CGV :

Le Client valide son panier en cochant la case « J'accepte les conditions générales de vente » et en cliquant sur le bouton de validation.

6. Paiement :

Le Client choisit son mode de règlement et/ou procède au règlement de sa commande en ligne conformément aux dispositions de l'article 7 - « Prix et modalités de paiement - Frais de livraison » des présentes conditions générales de vente.

7. Récapitulatif de commande :

Le site affiche un récapitulatif de la commande qui est parallèlement adressé au Client par courriel à l'adresse électronique qu'il a communiquée.

8. Confirmation de commande :

Le Client recevra également un courriel du centre de distribution auquel il est rattaché lui confirmant les termes de sa commande et la date de livraison. Seule la date indiquée dans ce mail fera foi.

6. Modalités de livraison

1. Délais de livraison :

- Dans le cadre de **la Livraison standard offerte**, la date de livraison est celle indiquée sur les catalogues périodiques THIRIET ou affichée sur le site Internet THIRIET étant rappelé que dans certains cas, THIRIET peut proposer entre une à trois dates de livraison au Client.
- Dans le cadre de **la Livraison à la carte**, THIRIET propose, selon le secteur géographique et les créneaux restant disponibles, des livraisons sur une partie ou la totalité des créneaux suivants :
 - le jeudi* de 18 h 00 à 21 h 00
 - le vendredi* de 16 h 00 à 21 h 00
 - le samedi* de 09 h 00 à 16 h 00pour toute commande passée par téléphone ou depuis le site Internet au minimum l'avant-veille* de la date de livraison choisie, avant 20 heures.

*hors jours fériés

S'il le souhaite, le Client a la possibilité de choisir une date de livraison plus tardive parmi plusieurs autres dates qui lui sont proposées, dans la limite des créneaux horaires restant disponibles.

- Dans le cadre du service « **Je commande pour offrir** », le Client choisit une date de livraison parmi les propositions affichées et disponibles sur le site qui sera ensuite soumise téléphoniquement au destinataire final de la commande.

2. Livraison des produits :

La livraison de la commande est effectuée, à la date fixée et à l'adresse communiquée par le Client, par des moyens garantissant le respect de la chaîne du froid. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées communiquées, THIRIET ne saurait donc être tenue responsable de l'impossibilité de livrer les produits commandés.

La livraison est assurée par un conseiller THIRIET.

THIRIET met tout en œuvre pour respecter la plage horaire de livraison choisie par le Client. Toutefois, celle-ci n'est mentionnée qu'à titre indicatif et ne constitue en rien un engagement contractuel de THIRIET.

Contrôle de conformité : Malgré tout le soin apporté par THIRIET à la préparation des commandes, et étant rappelé que la disponibilité de tous les produits ne peut être garantie de façon absolue, il appartient au Client de vérifier, lors de la livraison de ses produits, conjointement avec son conseiller, la conformité de ceux-ci à sa commande (quantité, état des emballages, produit manquant...).

Tout produit qui ne serait pas conforme pourra être refusé et le prix correspondant sera déduit du règlement.

3. Respect de la chaîne du froid :

THIRIET garantit le respect de la chaîne du froid jusqu'à la livraison des produits chez le Client. A compter de la livraison, il appartient au Client de veiller aux conditions de conservation des produits.

4. Force majeure :

Les cas de force majeure ou tout autre situation indépendante de la volonté de THIRIET et pouvant notamment résulter d'aléas climatiques, de difficultés informatiques, de difficultés liées à la structure des réseaux de communications électroniques (ADSL...) ou de difficultés techniques sont susceptibles de retarder ou suspendre l'exécution d'une commande sans possibilité d'indemnisation du Client.

7. Prix et modalités de paiement - Frais de livraison

1. Tarif applicable :

Les prix à prendre en compte sont ceux figurant sur :

- le site Internet THIRIET au jour de la passation de la commande ;
- le catalogue périodique applicable à la période de livraison choisie.

Ils correspondent à des prix TTC maxima conseillés.

Ponctuellement, des offres commerciales spécifiques peuvent être proposées aux clients sur certaines zones géographiques.

Les offres commerciales sont valables pour la durée de leur mise en ligne et dans la limite des stocks disponibles.

2. Frais de livraison :

- Dans le cadre de la **Livraison standard offerte**, aucun frais de livraison n'est demandé par THIRIET.
- Dans le cadre du service de **Livraison à la carte**, les frais de livraison suivants sont appliqués :

Montant de la commande net de toutes remises	Frais de livraison applicables
dès 25 € d'achat	5 €
dès 80 € d'achat	Offerts

- Dans le cadre du service « **Je commande pour offrir** », des frais de livraison d'un montant de 5 € sont appliqués.

3. Ecart de prix :

Le prix total TTC facturé au Client pourra être différent du prix figurant sur le récapitulatif ou la confirmation de commande ou celui communiqué par téléphone en raison :

- d'éventuels produits épuisés,
- et/ou des produits vendus au poids,
- de tarifs et/ou d'opérations commerciales particulières pouvant être exceptionnellement appliqués par certains sites.

Concernant ces produits à poids variable, le Client est informé que le prix du produit est susceptible de varier en fonction du poids réel du produit qui sera remis au Client.

Aussi, le prix mentionné sur les mails récapitulatif et de confirmation de commande ou communiqué par téléphone n'est qu'un prix indicatif calculé sur la base du poids maximum constaté sur ledit produit mais le prix effectivement facturé correspondra au poids réel du produit remis au Client.

Ce prix sera mentionné sur la facture transmise au Client.

4. Paiement du prix :

- **Dans le cadre de la Livraison standard offerte et de la Livraison à la carte**, le paiement s'effectue selon les conditions suivantes :

- Pour les commandes effectuées par **téléphone et depuis le site Internet THIRIET**, le client peut régler le prix des produits livrés comptant à la livraison, sans escompte :
 - ✓ en espèces,
 - ✓ par carte bancaire,
 - ✓ par chèque (à l'exception de toute première commande supérieure à 100 €)
 - ✓ en titres restaurant auprès du conseiller THIRIET selon les conditions ci-après exposées.
- Pour les commandes effectuées **depuis le site Internet THIRIET**, le Client peut également régler le prix des produits livrés :
 - ✓ en ligne par carte bleue, VISA ou MASTERCARD via une plate-forme de paiement en ligne sécurisée,
 - ✓ en titres restaurant auprès du conseiller THIRIET selon les conditions ci-après exposées.

Le paiement en ligne est cependant obligatoire pour toute commande supérieure ou égale à 200 €.

Les éventuels bons d'achat émis par THIRIET seront à présenter seulement lors de la livraison et seront alors déduits du paiement.

- **Dans le cadre du service « Je commande pour offrir »**, le paiement s'effectue en ligne par carte bleue, VISA ou MASTERCARD via une plate-forme de paiement en ligne sécurisée.

5. Débit du compte pour les commandes réglées depuis le site Internet :

- **Dans le cadre de la Livraison standard offerte**, le compte bancaire du Client **est débité** du montant payé en ligne **le jour de la livraison**.

Les aléas tels que produits manquants, etc. ou la remise par le client de bons d'achat ou de titres restaurant au moment de la livraison, donnent lieu à une opération de régularisation créditée sur le compte bancaire du client, dans les jours suivant la livraison, d'un montant égal à l'écart entre le paiement initial et le montant effectivement dû.

En cas de constatation d'une anomalie de paiement lors de l'opération bancaire de débit le jour de la livraison, le Conseiller THIRIET ne pourra remettre sa commande au Client qu'en contrepartie du règlement effectif de celle-ci en espèces ou par carte bancaire pour la Livraison **standard offerte** (aucun chèque ne pourra être accepté).

- **Dans le cadre du service de Livraison à la carte et du service « Je commande pour offrir », le compte bancaire du Client est débité du montant payé en ligne le matin de la livraison.**

En tout état de cause, le Client est informé que THIRIET se réserve le droit de ne pas honorer la commande et/ou de refuser toute nouvelle commande tant que le règlement complet d'un achat précédent n'a pas été encaissé ou en cas de litige antérieur (tel que défaut de paiement de toute somme due à THIRIET, non présence aux livraisons...).

6. Titres restaurant :

Les titres restaurant sont acceptés comme moyen de paiement à l'exception du service « Je commande pour offrir ».

Pour les utiliser, le Client devra remettre son ou ses titres restaurant à son Conseiller lors de la livraison.

- **Pour les clients livrés en France continentale**, THIRIET accepte le paiement en titres restaurant conformément à la réglementation française en vigueur :
 - **dans la limite maximale de 25 € par jour par client ;**
 - aucun rendu monnaie n'étant autorisé, la valeur du (ou des) titre(s) utilisé(s) doit être inférieure ou égale à la valeur des produits éligibles achetés par le Client.

Pour les clients livrés en Belgique et au Luxembourg depuis un centre de distribution français, THIRIET accepte uniquement des titres restaurant français conformément à la réglementation française en vigueur ci-avant rappelée.

8. Délai de rétractation

En application des dispositions de l'article L 221-28 du Code de la Consommation, les produits surgelés, du fait de leur nature, ne pouvant être réexpédiés ou étant susceptibles de se détériorer rapidement, le Client est informé que ses **achats de produits surgelés ne sont pas soumis au droit de rétractation**. Après livraison, ils ne seront donc ni repris, ni échangés, ni remboursés.

Pour les produits non-surgelés, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours, à compter de la livraison ou de l'enlèvement de sa commande, qu'il peut exercer auprès du Service Clients THIRIET notamment :

- en lui adressant ce [formulaire](#) entièrement complété ou toute demande dénuée d'ambiguïté à : Service Clients THIRIET - BP 4 - 88510 ELOYES Cedex,
- en le contactant au 0 970 820 821 (depuis la France : prix d'un appel local, depuis l'étranger : tarif selon opérateurs).

Dans tous les cas, la demande du Client devra comporter à minima toutes les informations visées dans le formulaire THIRIET.

Le Client devra ensuite retourner à THIRIET les produits concernés dans un délai de 14 jours à compter de sa demande, dans leur état d'origine et complets, par envoi postal normalisé à l'adresse du centre de distribution THIRIET mentionné sur sa facture ou les restituer au centre.

Les articles retournés hors délais, incomplets, abîmés ou endommagés ne seront pas acceptés.

Les frais de retour ou de restitution restent à la charge du Client.

THIRIET remboursera le Client du prix des produits retournés dans un délai de 14 jours à compter de leur restitution.

9. Garanties

Le Client bénéficie des garanties légales de conformité (articles L 217-4 et suivants du Code de la Consommation) et des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil) qu'il peut exercer auprès de la Société du groupe THIRIET lui ayant vendu le bien et dont les coordonnées sont mentionnées sur la facture du Client (et également en annexe des présentes CGV).

Lorsque le Client exerce la garantie légale de conformité, il :

- bénéficie d'un délai maximum de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir, délai à ramener, le cas échéant, à la DLUO du produit pour les produits surgelés ;
- peut demander le remplacement du bien ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence d'un défaut de conformité du bien pendant les vingt-quatre mois suivant sa délivrance.

Lorsque le Client met en œuvre la garantie contre les vices cachés au sens des articles 1641 et suivants du Code Civil, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente (article 1644 du code civil).

10. Réclamations - Médiation

1. Réclamations :

Le Client peut adresser toute réclamation :

- directement auprès de son Conseiller THIRIET ;
- par téléphone au Service Clients au numéro 0 970 820 821 (depuis la France : prix d'un appel local, depuis l'étranger : tarif selon opérateurs) du lundi au vendredi de 8h30 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 16h00 ;
- via [le formulaire « Contact » du présent site](#).

2. Médiation :

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation relatives au processus de médiation des litiges de la consommation, le client peut, en cas d'échec de sa demande de réclamation auprès du Service Clients THIRIET ou en l'absence de réponse de ce service passé un délai d'un mois, soumettre gratuitement le différend l'opposant à THIRIET à un médiateur de la consommation.

Le médiateur de la consommation choisi par THIRIET est CNPM MEDIATION CONSOMMATION.

Le client peut saisir CNPM MEDIATION CONSOMMATION :

- directement en ligne à partir de son site Internet : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>
- ou
- par voie postale : CNPM MEDIATION CONSOMMATION – 27, avenue de la Libération
42400 Saint-Chamond

Par ailleurs, le client est informé que la plateforme de règlement en ligne des litiges de la Commission européenne est accessible à partir du lien suivant : <http://ec.europa.eu/odr>

11. Eco-Organisme CITEO

Le client est informé que dans le cadre de leur obligation légale de Responsabilité Elargie des Producteurs (REP), les sociétés exploitant les services de livraison à domicile THIRIET sont enregistrées auprès de SYDEREP et bénéficient d'un identifiant unique.

Ces identifiants uniques sont accessibles à l'annexe 1 des présentes CGV.

12. Preuve

Pour les commandes passées depuis le site Internet THIRIET, les enregistrements opérés automatiquement par les systèmes informatiques de THIRIET seront considérés comme valant preuve du contenu et de la date de la commande, sauf preuve contraire formelle rapportée par le Client.

13. Loi applicable

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français.

Date de mise à jour : 17/11/2023

ANNEXE 1 : LISTE DES SOCIETES EXPLOITANT LES SERVICES DE LIVRAISON REGULIERE & DE LIVRAISON A LA CARTE PAR THIRIET

- Société **THIRIET DISTRIBUTION**, SAS au capital de 20 370 285 €, ayant son siège social à ELOYES (88510) Zone Industrielle, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés d'EPINAL sous le numéro 421 110 198. Identifiant unique ADEME : FR200204_03ZNGI
- Société **DUMAGEL**, SAS au capital de 80 000 €, ayant son siège social à PERPIGNAN (66000) Route du Perthus – RN 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PERPIGNAN sous le numéro 323 752 311. Identifiant unique ADEME : FR231730_03VUSJ
- La société **THIRIET MARLY**, SAS au capital de 3.000 euros, ayant son siège social à MARLY (57155), ZAC de la Belle Fontaine, 121 rue des Roseaux, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de METZ sous le numéro 882 424 518. Identifiant unique ADEME : FR200141_03LCJN
- La société **THIRIET MACON**, SAS au capital de 15.000 euros, ayant son siège social à MACON (71000), 610 rue des Grandes Teppes, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de MACON sous le numéro 882 249 725. Identifiant unique ADEME : FR200122_03TPGG
- La société **THIRIET SAINT-MEMMIE**, SAS au capital de 4.000 euros, ayant son siège social à SAINT-MEMMIE (51470), ZAC de Voitrelle - 6 avenue Marc Hamet, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de CHALONS-EN-CHAMPAGNE sous le numéro 882 314 396. Identifiant unique ADEME : FR200126_03BWCA
- La société **CHOLET GEL**, SAS au capital de 86.000 euros, ayant son siège social à ELOYES (88510) Zone Industrielle, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés d'EPINAL sous le numéro 333 222 586. Identifiant unique ADEME : FR296966_03HRQM
- La société **THIRIET HOLTZHEIM**, SAS au capital de 5.000 euros, ayant son siège social à HOLTZHEIM (67810), 6, rue Joseph Graff, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de STRASBOURG sous le numéro 887 710 812. Identifiant unique ADEME : FR200172_03WBDC

Annexe mise à jour le 22/11/22