

Conditions Générales de Vente 2026

www.maison-lagrange.com

1. OBJET

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre la SAS BVB, représentant la marque Maison laGrange (le vendeur) et le client (l'internaute acheteur) et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site marchand www.maison-lagrange.com. L'achat d'un produit à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par le client des présentes conditions de vente.

Elles s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour les ventes en magasin ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation.

Elles sont accessibles sur le site internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le vendeur se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. En cas de modification, il sera appliqué à chaque commande les conditions générales de vente en vigueur au jour de la commande.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France.

Propriétaire du site : SAS BVB Siret : 452 020 423 00029 TVA intracommunautaire : FR 20 452 020 423 Code APE 4617A - Siège Social : 13Bis Rue Gambetta - 70150 MARNAY - FRANCE.

2. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES PARTIES

2.1. Engagements de la SAS BVB

La SAS BVB, en sa qualité de vendeur et représentant légal du site www.maison-lagrange.com, s'engage à honorer les commandes validées et à assurer la livraison des produits commandés, dans la limite des stocks disponibles.

- **Disponibilité des produits** : Les offres de produits sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site. Toutefois, des écarts peuvent exceptionnellement exister entre le stock affiché en ligne et le stock physique réel au moment de la préparation.
- **Ajustement de commande** : En cas d'indisponibilité d'un produit après confirmation de la commande, la SAS BVB s'engage à en informer le client dans les plus brefs délais par e-mail ou téléphone. Le client pourra alors, à sa convenance, opter pour un échange, un avoir ou le remboursement du produit manquant.

2.2. Engagements du client

Tout passage de commande sur le site implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes Conditions Générales de Vente. À ce titre, le client s'engage à :

- **Réception** : Prendre livraison des produits commandés à l'adresse indiquée lors du processus de commande.

- **Paiement** : S'acquitter de l'intégralité du prix de la commande (prix des produits et frais de livraison applicables) selon les modalités de paiement choisies.
- **Exactitude des informations** : Fournir des informations exactes et complètes nécessaires à la bonne exécution de la livraison.

3. CARACTÉRISTIQUES DES BIENS VENDUS

La SAS BVB présente sur son site une sélection de son catalogue. Les photographies et illustrations ne sont communiquées qu'à titre indicatif et n'ont **pas de valeur contractuelle**.

La responsabilité de la SAS BVB ne peut être engagée pour d'éventuelles différences mineures entre les visuels affichés et le produit livré. Par conséquent, ces variations ne donnent droit ni au remboursement des frais de retour, ni à une indemnisation pour non-conformité.

Les produits alimentaires étant soumis à des variations de récoltes, de légères différences de goût ou de couleur peuvent exister d'un lot à l'autre sans que cela n'altère la qualité du produit.

4. PRIX

Les prix sont indiqués en **euros (€) TTC**, incluant la TVA au taux en vigueur au jour de la commande.

- **Révision** : La SAS BVB se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment (matières premières, offres spéciales, taxes nouvelles ou modifiées). Les produits sont facturés sur la base du tarif en vigueur lors de la validation de la commande.
- **Frais annexes** : Les prix affichés ne comprennent pas les **frais de traitement et de livraison**, facturés en supplément et indiqués avant la validation finale.

Les codes promotionnels ne sont pas cumulables sur une même commande.

5. VALIDITE DE L'OFFRE

Toute commande sera honorée dans la limite des stocks disponibles. En cas de rupture de stocks, le client sera livré dès réception du produit envoyé par le fournisseur, cependant dans le cas où son fournisseur serait dans l'incapacité de fournir le produit commandé par le client, la SAS BVB se réserve le droit de substituer un Produit de qualité équivalente à celui prévu dans la commande initiale.

6. PAIEMENT

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de commande implique un règlement de l'acheteur.

L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation de la commande. Le vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé

totalemment ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Le règlement des commandes s'effectue au choix du client par :

- **Carte Bancaire via la solution sécurisée Checkout** : Le paiement est entièrement sécurisé par le protocole SSL. Les données de carte bancaire sont traitées exclusivement par l'interface de paiement ; la SAS BVB n'a accès à aucune information bancaire.
- **Virement Bancaire** : Les coordonnées s'affichent lors de la validation. La commande est traitée dès réception des fonds.
- **Chèque** : À l'ordre de **SAS BVB**, adressé au *13 bis rue Gambetta, 70150 MARNAY*. La commande est expédiée après encaissement définitif (soumis aux délais de vérification interbancaire).

Délai de règlement : À défaut de réception du paiement (virement ou chèque) sous **10 jours**, la commande sera automatiquement annulée.

Protection des données : Conformément au RGPD, toutes les données de paiement sont cryptées. La SAS BVB s'engage à ne jamais céder ou revendre les données de ses clients à des tiers.

7. Délai de préparation et d'envoi

- **Délai de préparation** : La SAS BVB s'engage à préparer et remettre le colis au transporteur dans un délai maximal de **3 jours ouvrés** (72 heures), hors dimanches, jours fériés et périodes de fermeture annuelle. Ce délai peut être prolongé pour les commandes exceptionnelles ou de gros volumes.
- **Responsabilité du transporteur** : Une fois le colis pris en charge, les délais de livraison sont ceux annoncés par le transporteur. La SAS BVB ne pourra être tenue responsable des retards de livraison imputables exclusivement au prestataire de transport.

8. LIVRAISON

Zones de livraison : La SAS BVB livre en France Métropolitaine, en Europe, au Royaume-Uni, en Suisse et dans les DOM-TOM. Pour les livraisons hors Union Européenne et DOM-TOM, les **droits de douane et taxes éventuelles sont à la charge exclusive du client**.

Modalités : Le mode de transport et les frais de livraison sont indiqués avant la validation finale de la commande. Les produits sont livrés à l'adresse renseignée par le client. En cas d'adresse erronée ou incomplète, les frais de réexpédition seront facturés au client.

Réception et Réclamations :

- **Avaries de transport** : Le client est tenu de vérifier l'état de l'emballage et de la marchandise à la livraison. En cas de colis endommagé, le client doit impérativement porter des réserves précises sur le bon de livraison du transporteur et en informer la SAS BVB le jour même.
- **Non-conformité** : Toute réclamation relative à une erreur de livraison ou à une non-conformité (nature ou qualité) doit être adressée à la SAS BVB au plus tard le **premier jour ouvré suivant la livraison**. Passé ce délai, toute réclamation sera rejetée.

9. DROIT DE RÉTRACTATION.

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le client dispose d'un délai de **14 jours calendaires**, uniquement pour les produits non ouverts et scellés à compter de la réception de sa commande pour exercer son droit de rétractation.

Modalités : Le client doit notifier son intention via le formulaire

Imprimez la demande de rétractation : [ici](#)

- ou par e-mail à **boutique@maison-lagrange.com**.
- **Conditions de retour :** Les produits doivent être retournés dans leur emballage d'origine, en parfait état de revente, sans trace d'utilisation ni de choc.
- **Frais et responsabilité :** Les frais de retour sont à la **charge exclusive du client**. Le transport des produits retournés relève de la responsabilité du client ; il lui appartient de souscrire à une assurance transport si nécessaire.
- **Remboursement :** Après vérification des produits, la SAS BVB procédera au remboursement des sommes versées dans un délai de 14 jours suivant la réception du retour.

10. FORCE MAJEURE

L'exécution des obligations de la SAS BVB sera suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tel que défini par la loi et la jurisprudence française.

- **Exemples de cas retenus :** Grèves (internes ou externes), intempéries, épidémies, blocages des transports, pannes informatiques ou de télécommunications, incendies, inondations ou restrictions légales et gouvernementales.
- **Effets :** La suspension des obligations ne pourra donner lieu à aucune indemnité. Si le cas de force majeure se prolonge au-delà de **trois (3) mois**, le contrat sera résilié de plein droit, sans formalité judiciaire, et la commande sera remboursée.

11. LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les parties conviennent que ce contrat est soumis au droit français. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.

12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

- **Collecte et finalité :** La collecte des données nominatives est obligatoire pour le traitement, l'acheminement des commandes et l'établissement des factures. À défaut de renseignement, la commande ne pourra être validée.
- **Consentement :** En passant commande, le client consent à l'utilisation de ses données pour la gestion du fichier client de la SAS BVB. Nous nous engageons à ne jamais commercialiser ces informations auprès de tiers.
- **Droits du client :** Conformément à la réglementation européenne, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données.
- **Exercice des droits :** Ces droits peuvent être exercés soit directement via l'espace client, soit par e-mail à l'adresse : boutique@maison-lagrange.com.

13. GARANTIES LÉGALES

SAS BVB Siret : 452 020 423 00029 TVA intracommunautaire : FR 20 452 020 423 Code APE 4617A

Siège Social : 13 Bis Rue Gambetta - 70150 MARNAY

V3 – mise à jour en janvier 2026

La SAS BVB garantit la conformité et la qualité sanitaire des produits livrés :

- **Garantie de conformité** : Le Client peut signaler tout produit non conforme (erreur de référence, défaut de qualité) sous **2 ans**. Cependant, la nature périssable des denrées limite le signalement à la DDM (Date de Durabilité Minimale).
la garantie ne couvre pas la mauvaise conservation du produit par le client (ex: thé laissé à l'humidité).
- **Vices cachés** : En cas de défaut rendant le produit impropre à la consommation, la SAS BVB s'engage à rembourser ou remplacer le produit.
- **Preuve** : Toute réclamation doit impérativement mentionner le **code produit et référence de la commande** et être accompagnée de **photographies**.

14. MÉDIATION À LA CONSOMMATION

Conformément aux articles L611-1 et R 612-1 suivants du Code de la consommation, en cas de litige non résolu par une réclamation écrite préalable auprès de notre service client, le client peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation.

- **Délai** : Le médiateur doit être saisi dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale, et après un délai d'attente de deux mois sans réponse satisfaisante.
- **Coordonnées du médiateur** :
 - **Le médiateur CM2C**
 - **En ligne** : <https://www.cm2c.net/>
 - **Par courrier** : CM2C, 14 Rue Saint-Jean, 75017 Paris.