

Conditions générales de vente et d'organisation interne

Les présentes conditions générales de vente et d'organisation interne **GAC | de KOUP** fixent les relations contractuelles entre la société coopérative **LIFE coop** et ses usagers. Toute commande adressée à **koup.lifeproject.lu** ou **koup.LIFE.coop** implique l'acceptation des présentes conditions générales de vente (CGV).

1. Acceptation

Toute commande réalisée par un usager sur le site koup.lifeproject.lu entraîne automatiquement l'acceptation de sa part des présentes conditions générales de vente. Aucune commande définitive ne pourra être transmise sans que l'usager n'ait au préalable accepté les conditions générales de vente en cochant la case prévue à cet effet. L'usager dispose à tout instant des fonctionnalités pour modifier ou ne pas envoyer sa commande.

Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

2. Produits

Tous les produits sont présentés avec leur dénomination, leur marque, leur contenu et leur quantité. Les photos des produits sont simplement indicatives étant donné que la présentation des produits peut-être parfois modifiée sans préavis de la part des fabricants. Les photos, images et autres illustrations des produits n'entrent pas dans le champ contractuel. La responsabilité de LIFE coop ne pourra donc pas être engagée à ce sujet.

Les produits présentés sur le site sont généralement disponibles. Il se pourrait néanmoins qu'un produit ne puisse pas être livré. Ce produit manquant sera alors déduit de la commande et ne sera pas facturé. Dans ce cas une note d'information figurera sur le bon de livraison. Nous faisons néanmoins notre possible pour que la majorité des produits soient toujours disponibles.

Il est important de savoir que le simple fait d'ajouter un produit dans le panier ne vaut pas validation de la commande car le produit peut devenir indisponible entre le moment de l'ajout dans le panier et de l'envoi définitif de la commande par l'usager.

3. Prix et PAF

Les prix et participations aux frais (PAF) indiqués sur le site koup.lifeproject.lu s'entendent TVA comprise et sont valables le jour de la consultation du site. Le prix de transport est participative aux frais (PAF) TVAc. Sauf erreur d'affichage, nous garantissons les prix indiqués. GAC | de KOUP ne peut pas être tenu pour responsable lors d'une erreur d'affichage.

4. Nom d'utilisateur et mot de passe

Au moment de la première commande et afin de personnaliser notre relation avec l'usager, nous demandons à celui-ci de remplir une fiche usager, de définir un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le remplissage de cette fiche est obligatoire étant donné que ces informations sont indispensables pour le traitement correct des commandes. Ces informations restent sauvegardées sur les serveurs de koup.lifeproject.lu et seront traitées de manière confidentielle et ne seront en aucun cas distribuées à des tiers.

L'utilisateur dispose d'un outil pour supprimer à tout instant son compte auprès de koup.lifeproject.lu. Le nom d'utilisateur et le mot de passe vaudront comme signature électronique lors de la confirmation de la commande.

L'utilisateur est seul responsable de son nom d'utilisateur et de son mot de passe. GAC|de KOUP ne pourra pas être tenu responsable dans le cas d'une perte et d'un usage malhonnête qui en résulterait. Dans le cas d'un oubli du mot de passe, l'utilisateur dispose d'une fonction sur le site lui permettant de le retrouver et/ou de la changer si besoin.

5. Commandes

Toute commande génère automatiquement une confirmation de commande transmise par courriel (email) à l'adresse de l'utilisateur indiquée lors de l'enregistrement de ses données de contact.

GAC|de KOUP se réserve le droit de ne pas honorer une commande lors d'un différend avec l'utilisateur.

GAC|de KOUP se réserve le droit de contacter l'utilisateur simple (non-coopérateur de LIFE coop) dans le cas d'une commande afin de vérifier l'exactitude de cette dernière.

GAC|de KOUP se réserve le droit de limiter les quantités vendues pour mieux gérer ses stocks disponibles.

L'utilisateur accepte que les prix peuvent fluctuer après la mise en marche de la commande. Les prix de chacun des produits de la commande automatique seront susceptibles d'augmenter ou de baisser, selon l'évolution du marché.

6. Paiements et avances

L'organisation des paiements sont réalisés par virement bancaire directement. Chaque commande doit être payée immédiatement! Ce paiement est considéré comme avance et servira à payer nos fournisseurs. Plus au moins une fois par mois une date limite est fixée pour les commandes et paiements. Les commandes non-payé à la date limite fixée sont considérés comme suspendu ... et ne sera pas pris en considération!

NOUS SOUHAITONS BONNE AUTO-ORGANISATION RESPONSABLE À TOUS NOS USAGERS ...

7. Livraisons

La livraison est assurée par carsharing|LIFE.coop jusqu'à max.40km de Dudelange. Lors de sa commande, l'utilisateur pourra choisir dans une liste son mode de livraison.

Vous devez venir chercher les réservations dans le point d'enlèvement du dépôt-magasin à Dudelange, plus précisément au **22, rue Baltzing L-3413 Dudelange**. Lors de la transmission de votre commande l'adresse est mentionné dans votre facture envoyée par courriel (email).

SELF|SERVICE: C'est gratuit. Venir chercher sa commande soi-même de préférence à nos heures et dates fixées (+- une fois par mois). EXCEPTIONNELLEMENT! Si ce n'est pas possible ... Prenez rendez-vous avec **Frenz** au téléphone portable **+352 621 610830** pour l'enlèvement de votre commande ... Vous devez enlever votre commande le jour de réservation. Dès lors, votre réservation est annulée automatiquement. Il va de soi que nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des conséquences de la pourriture, d'une diminution ou d'écarts de qualité de la marchandise en cas d'enlèvement tardif, etc. Les réservations qui ne sont pas enlevées, sans notification en temps utile, peuvent être facturées et faire l'objet d'une facturation distincte ...

Livraison: VOUS SOUHAITEZ ÊTRE LIVRÉ: Ce service se fait par notre projet de partage-voiture:



carsharing|LIFE.coop

Nous fixons ensemble la date et l'heure de convenance ...

(PAF) TTC | Moins de 20km de Dudelange → **5€** | Plus de 20km (max.40km) → **10€**

Lors de la commande, l'utilisateur indiquera l'endroit exact de livraison (à domicile, au bureau ou autre...). Les marchandises seront alors livrées et/ou déposées à cet endroit selon les indications de l'utilisateur.

GAC|de KOUP ne pourra pas être tenu responsable en cas de retard de livraison ou de non-livraison de la totalité des marchandises commandées. GAC|de KOUP s'engage alors à prendre contact avec l'utilisateur et de lui proposer un autre moment de livraison. En cas d'une annulation totale pour raison de non-livraison, GAC|de KOUP remboursera alors le montant intégral de la commande.

Si l'utilisateur se trouve dans l'impossibilité de prendre en charge les produits au jour et à l'heure pris en commun, il devra en aviser GAC|de KOUP dans les meilleurs délais, soit par courriel (courrier électronique), soit par téléphone, au moins 24 heures avant l'heure de livraison prévue.

Dans le cas d'une absence inattendue de la part de l'utilisateur, nous nous efforcerons de déposer les produits soit derrière la maison, si les conditions météorologiques le permettent, soit chez le voisin. Nous déposerons une note d'information sur la porte de l'utilisateur.

Dans le cas de force majeure, tels que guerre, accident, incendie, panne d'électricité, impossibilité d'approvisionnement, épidémie, verglas, tremblement de terre, inondation ou tout autre raison hors du contrôle de GAC|de KOUP et sous réserve d'une notification rapide à l'utilisateur, GAC|de KOUP sera déchargée de la livraison, sans droit à l'indemnité pour l'utilisateur.

De même, pour tout cas de force majeure reconnu légalement, l'utilisateur sera déchargé de la réception de la livraison prévue, sous réserve d'une notification immédiate à GAC|de KOUP, sans droit à l'indemnité pour GAC|de KOUP.

Dans le cas d'une erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire lors de la saisie initiale des données par ce dernier, GAC|de KOUP ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le produit.

La qualité des produits est garantie par nos services. Nous réalisons le transport avec notre projet partage-voiture carsharing|LIFE.coop ou par nos bénévoles personnellement. Sur demande, les produits pourront être déposés dans une boîte isolante mise à disposition par les utilisateurs eux-mêmes.

8. Réclamations

Pour tous les produits de boucherie, fruits et légumes, seules les réclamations formulées au jour même de la livraison seront prises en considération.

GAC|de KOUP ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels ou corporels, qui pourraient résulter de la mauvaise utilisation des produits commercialisés.

GAC|de KOUP ne peut-être tenu pour responsable pour une détérioration de la qualité des produits après leur dépôt chez l'utilisateur.

GAC|de KOUP conserve, pour une durée illimitée, tous les échanges d'informations électroniques relatives aux opérations de vente avec l'utilisateur. Ces informations serviront de preuve dans le cas d'un litige avec l'utilisateur.

Une fois passé le délai de 24 heures après la livraison, l'utilisateur ne pourra plus adresser aucune réclamation, tant en ce qui concerne la conformité de la commande que l'état des produits livrés. Toute livraison sera considérée conforme à la commande.

En cas de litige, nous essayerons de trouver une solution ensemble avec l'utilisateur. A défaut, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du Luxembourg.

9. Droit de rétractation

Pour les produits non périssables uniquement, l'utilisateur dispose d'un droit de rétractation lui permettant de les retourner sans indication de motifs. Ce droit de rétractation doit être exercé dans un délai de 14 jours qui court à compter du jour de réception de la marchandise. Les frais de retour sont à charge de l'acheteur. Seuls des produits non abîmés et avec emballage original seront remboursés ou échangés. L'acheteur s'engage aussi à adresser une demande de rétraction écrite par courriel (email) à [koup\(:at:\)LIFE.coop](mailto:koup(:at:)LIFE.coop) ou par téléphone portable (GSM), avant le retour de la marchandise.

10. Propriété intellectuelle

La réalisation koup.lifeproject.lu peut difficilement se passer d'image, tant elle est nécessaire pour bien informer l'utilisateur ou visiteur des produits proposés ou pour compléter/approfondir le sujet (audios, vidéos, textes ...) En ce qui concerne la réutilisation des images ou autres médias ... cette utilisation est strictement réglementé par des dispositions légales en vigueur relatives à la propriété intellectuelle et artistique. Les personnes concernées devront s'en informés eux-mêmes des responsabilités ...

11. Informations obligatoires

LIFE coop

société coopérative

22, rue Baltzing

L-3413 Dudelange - Luxembourg

GSM: +352 621 610830 (Frenz) co-gérant et administrateur LIFE coop

+352 691 688266 (Catherine) coordinatrice GAC | de KOUP

Courriel (Email): koup@LIFE.coop



Enregistrée sous forme de société coopérative le 20 mars 2014

N° Régistre de commerce et des sociétés: **B 185378**

Numéro de TVA: **LU267771**

Autorisations d'établissements délivrés par le Ministère de l'Économie du Luxembourg

le 11 avril 2014

N° 10046739/0 – ACTIVITÉS ET SERVICES COMMERCIAUX

N° 10046739/1 – ÉTABLISSEMENT DE RESTAURATION

N° 10046739/2 – COMMERCE LIMITÉS AUX FOIRES ET MARCHÉS