

Conditions Générales de Vente Kooko Sàrl

Les présentes conditions générales de vente (les « CGV ») font partie intégrante du contrat entre Kooko Sàrl (« Kooko ») et le client qui passe une commande (le « Client ») via l'application Kooko ou www.kooko.app. Dans le cadre des opérations de commande, vous reconnaissez les CGV dans leur version en vigueur au moment de la passation de votre commande.

Kooko peut modifier les CGV en tout temps. La version des CGV publiée sur le Site au moment de la commande fait foi. En cas de différences entre les CGV et d'éventuelles conditions spéciales mentionnées sur la confirmation de commande, ces dernières prévaudront.

1. Compte

Pour passer commande, le Client doit créer un compte sur le site. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des données qu'il fournit et doit communiquer toute modification en mettant à jour son compte, en particulier, son numéro de téléphone, son e-mail, l'adresse de livraison et le code d'immeuble le cas échéant. Toute communication faite par e-mail au Client à l'adresse indiquée dans son compte sera considérée valablement reçue par le Client.

Le Client est responsable de l'usage de son compte et de la sécurité de son mot de passe. Le Client répond de toute commande passée, même à son insu, au moyen de son compte. Si le Client soupçonne qu'un tiers a indûment accès à son compte, il doit immédiatement changer son mot de passe et en informer Kooko.

Les données personnelles des Clients sont traitées conformément à la politique de protection des données.

2. Commande ferme et paiement

En passant commande selon les moyens acceptés par Kooko, le Client formule une offre ferme et définitive d'acheter les produits sélectionnés aux conditions indiquées.

Bien que Kooko s'efforce de donner des indications aussi complètes et actuelles que possible, les informations du site internet ou de tout autre canal de communication utilisé par Kooko (en particulier description des produits, photos, prix, stocks disponibles et délais de livraison) sont données à titre indicatif uniquement. Ils ne constituent pas une offre de la part de Kooko et peuvent être modifiés en tout temps. Seule la confirmation de commande fait foi.

Toute offre du Client est subordonnée au paiement préalable de l'entier du prix par un moyen accepté par Kooko. Les paiements étant traités par des intermédiaires financiers, les données bancaires des Clients ne sont jamais traitées par Kooko.

Kooko confirme l'acceptation de la commande par e-mail, étant précisé qu'elle peut refuser une commande en s'efforçant d'expliquer au Client les causes de ce refus.

Compte tenu des brefs délais de livraison et de la nature périssable des produits, les commandes confirmées ne peuvent pas être modifiées ni annulées, et les produits livrés ne peuvent être repris ou échangés.

Les données enregistrées par Kooko, respectivement par les intermédiaires financiers, valent preuve irréfutable des commandes, respectivement des transactions financières.

3. Livraison, inspection de la commande et frais de livraison

Toute livraison sera effectuée à l'adresse et selon les indications données par le Client durant les fenêtres de livraison. Si les indications de livraison sont incomplètes (coordonnées inexactes, accès impossible, etc.) ou si aucune personne n'est présente pour réceptionner la commande, Kooko cherchera à joindre le Client pour corriger immédiatement les informations manquantes. Kooko pourra se libérer de son obligation de livrer en déposant la commande à l'endroit le plus proche du lieu de livraison indiqué après que les tentatives de contact aient échoué. D'éventuels délais de livraison sont toujours donnés à titre indicatif et l'annulation de la commande pour ce motif est expressément exclue.

Les boissons alcoolisées ne sont pas vendues aux jeunes âgés de moins de 18 ans. Lors du processus de commande, le client doit confirmer qu'il a 18 ans ou plus. Si cet âge minimal n'est pas atteint, aucun contrat n'est conclu. Le Client est tenu de faire une déclaration conforme à la vérité. Kooko se réserve le droit d'exiger une copie de la carte d'identité lors de la commande ou de la livraison. En cas de réception par un mineur, le contrat est réputé partiellement nul. La nullité porte sur la partie du contrat portant sur la boisson alcoolisée, sans effet sur les autres termes du contrat notamment les frais de livraison, le montant de la boisson alcoolisée est remboursé au Client avec une explication.

Le Client s'engage à inspecter la commande immédiatement à la livraison. Toute réclamation (mauvaise commande, produit manquant ou non-conforme, etc.) doit parvenir à Kooko dans les meilleurs délais à compter de la livraison, sans quoi d'éventuels défauts sont considérés comme acceptés.

Kooko garantit la chaîne du chaud ou du froid jusqu'au moment de la livraison et n'est pas responsable après livraison.

Kooko pourra en tout temps annuler une commande non-livrée, en s'efforçant d'indiquer les motifs et en remboursant le Client immédiatement, à condition de prévenir immédiatement le Client. Sous réserve d'acceptation expresse du Client, le remboursement peut intervenir sous forme de crédit à faire valoir sur l'application Kooko.

Les zones de livraison sont déterminées selon l'algorithme développé par Kooko. Ces zones sont déterminées de manière concentrique autour du point de départ des produits.

Zone A : 8-/livraison

Zone B : 12/livraison

Zone C : 15/livraison (uniquement selon calendrier)

La zone C définit une zone dans laquelle la livraison n'intervient que de manière événementielle. Kooko veille à livrer chaque jour un secteur différent de la zone C.

Pour toutes les livraisons, le prix indiqué comprend la taxe sur la valeur ajoutée en vigueur.

4. Garantie et responsabilité

Kooko veille à établir un label de qualité avec ses partenaires. Kooko effectue des vérifications ponctuelles sur l'hygiène et la provenance des produits. Les produits vendus sur Kooko sont cependant garantis par les établissements qui les préparent, lesquels répondent seuls en cas de défaut non porté à la connaissance de Kooko.

Lorsqu'un produit ne correspond à l'attente du Client, il est invité à s'adresser au service client de Kooko afin de palier en collaboration avec nos partenaires au défaut annoncé. Kooko tiendra le Client informé des mesures prises.

5. Clauses supplémentaires liées au service "Epicerie"

Service

L'évaluation des produits porte sur des défauts liés aux aspects suivants : fraîcheur, qualité des fruits et légumes et qualité des produits frais, non-respect de la date limite de vente, casse lors du transport, livraisons incomplètes, défaut de fabrication ou de conditionnement.

Les produits dont les qualités intrinsèques ne correspondent pas aux attentes du client (p. ex. propriétés gustatives), les produits frais, les fruits et les légumes dont l'altération est due à une réception tardive des courses par le client ainsi que les produits commandés par erreur ne sont pas remboursables.

Produits

Kooko veille à ce que les informations données sur les produits (par ex. nutrition, dimensions, poids) soient au plus juste en se basant sur les données transmises par le partenaire.

Les descriptions de produits publiées dans le magasin en ligne sont actualisées de façon régulière et avec le plus grand soin. Dans certains cas exceptionnels, il se peut que ces descriptions ne correspondent pas aux informations figurant sur l'emballage du produit. En cas de divergence entre la description et l'emballage, c'est l'emballage qui fait foi.

Des modifications pouvant être apportées en tout temps aux formulations, nous vous recommandons de consulter régulièrement la liste des ingrédients figurant sur les emballages et de lire l'information allergies.

Kooko encourage ses partenaires à limiter les quantités d'achat des produits dont la gestion des stocks est soumise à certaines contraintes.

Si un produit n'est pas disponible au moment de la commande, le Client sera informé de la limite des stocks et pourra procéder à une pré-commande du produit. Le paiement sera suspendu jusqu'à acceptation du vendeur et confirmation de la livraison/pick-up.

Pour les marchandises vendues au poids (fruits, viande, fromage, etc.), c'est le prix de l'unité de poids en vigueur sur le marché qui s'applique. La quantité effectivement livrée et donc le prix définitif apparaissant sur la facture peuvent différer légèrement de la valeur figurant à l'origine sur la commande. Pour les produits frais préemballés et déjà étiquetés, c'est le prix en vigueur au moment de la préparation des marchandises qui s'applique.

La présence du client lors de la livraison est fortement recommandée pour que la marchandise soit délivrée dans des conditions optimales.

Kooko respecte la chaîne du chaud et/ou froid jusqu'à la fin du créneau horaire de livraison. Une fois ce créneau horaire dépassé, la responsabilité incombe exclusivement au client.

La quantité de produits commandée doit se faire de manière raisonnée pour la consommation normale d'un ménage. Faute de quoi Kooko se réserve le droit de restreindre la quantité de produits commandés. Le Client est invité à formuler une demande d'adhésion partenaire lorsque son volume de commandes dépasse une consommation ménagère usuelle.

6. Protection des données

Kooko utilise les données que vous nous avez communiquées dans le but de réaliser votre commande. Vos données peuvent être transmises à une entreprise partenaire chargée de la livraison (Vélo-Cité) dans la mesure où cela est nécessaire pour la livraison de la marchandise. Pour le déroulement des opérations de paiement nous transmettons vos données de paiement à l'institut financier ou de crédit chargé de votre paiement. Nous ne transmettons pas vos données à des tiers à des fins publicitaires. Après déroulement complet de la commande et de son règlement, ces données sont bloquées jusqu'à une nouvelle utilisation de votre part, et seront effacées après expiration des délais de conservation de données destinées à des fins de droit commercial et fiscal, dans le cas où vous avez opté explicitement pour une non-utilisation de vos données. Nous protégeons notre site internet contre la perte, la destruction, l'accès, le changement et la diffusion de vos données. Malgré des contrôles fréquents, nous ne pouvons pas nous protéger de tous dangers. Conformément à la loi fédérale sur la protection des données (LPD), vous avez la possibilité d'obtenir en permanence des renseignements gratuits sur les données stockées sur vous et vous bénéficiez d'un droit de correction, de blocage ou de suppression de ces données. Toutes demandes de renseignements peuvent être adressées par voie électronique. Pour toutes questions sur vos données, veuillez svp vous adresser à notre service client.

Publicité par email (Newsletter)

Si vous vous inscrivez à notre newsletter, nous utilisons les données requises à cet effet afin de vous faire parvenir régulièrement notre newsletter par e-mail. La désinscription de la newsletter est possible à tout moment et peut se faire grâce au lien prévu à cet effet dans la newsletter. En outre, nous nous permettons d'utiliser votre inscription à la Newsletter à des fins de remarketing. Nous utilisons les services suivants: Google Play Services (<https://policies.google.com/privacy>) Firebase Analytics (<https://firebase.google.com/policies/analytics/>) Crashlytics (<http://try.crashlytics.com/terms/privacy-policy.pdf>)

Bons de fidélité

Pour que vous soyez éligible aux bons de fidélité de nos partenaires, nous transmettons vos habitudes de consommation à nos partenaires de manière cryptée et pseudo-anonymisée (identifiant unique, dont seul Kooko détient la clé de cryptage).

Cookies

Dans le but de faciliter la navigation et rendre possible certaines fonctionnalités sur notre site, nous utilisons des cookies sur plusieurs de nos pages web. Il s'agit de petits fichiers textes stockés sur votre ordinateur. La plupart de nos cookies sont automatiquement supprimés lorsque vous quittez votre navigateur web. D'autres restent stockés sur votre ordinateur afin de rendre vos prochaines visites sur notre site plus efficaces et rapides. Nos entreprises partenaires ne peuvent pas utiliser ces cookies pour traiter ou prendre connaissance de vos données personnelles. Si vous ne voulez pas stocker de cookies sur votre ordinateur ou si vous souhaitez être informé de leur stockage, vous pouvez empêcher l'installation des cookies en ajustant les paramètres de votre navigateur.

Google Analytics

Afin d'améliorer et optimiser notre offre, nous utilisons Google Analytics, un service d'analyse web proposé par le groupe Google Inc. ("Google"). Google Analytics utilise les cookies, ces fichiers textes stockés sur l'ordinateur du client, qui permettent une analyse de l'utilisation faite du site par ce dernier. Les informations de l'utilisation du site par le client, fournies par les cookies, comme par exemple l'adresse IP du client, sont envoyées sur un serveur de Google aux USA, et sauvegardées sur ce dernier. Google utilise ces informations pour générer des rapports sur l'activité web de l'entreprise ainsi que pour apporter des suggestions sur des services similaires. Aussi, Google fait suivre ces

informations à des tiers dans le respect des lois et dans la mesure où ils traitent cette information pour Google. Google ne fait en aucun cas le lien entre l'adresse IP du client avec d'autres données. L'utilisateur a la possibilité de refuser l'installation de cookies dans le panneau de configurations de son navigateur web. L'entreprise indique alors que certaines fonctionnalités du site ne sont pas entièrement accessibles. Par l'utilisation du site web, l'utilisateur accepte le traitement par Google des données fournies, dans le respect et dans la limite des règles énoncées ci-avant. Si l'anonymisation d'adresse IP est activée sur ce site Web, Google tronque les adresses IP des utilisateurs dans l'un des États membres de l'Union européenne ou dans un autre État signataire de l'Accord sur l'Espace économique européen. Dans des cas exceptionnels uniquement, l'adresse IP complète est transférée sur un serveur de Google aux USA et y est tronquée. L'anonymisation IP est active sur ce site Web. Google utilisera ces informations pour le compte de l'exploitant de ce site Web afin d'en analyser l'utilisation par les utilisateurs, de constituer des rapports relatifs aux activités sur le site Web et pour fournir à l'exploitant du site Web d'autres prestations liées à l'utilisation du site Web et de l'Internet. Les utilisateurs peuvent par ailleurs empêcher la saisie des données créées par le cookie quant à leur utilisation du site Web (y compris leur adresse IP) et la transmission à Google ainsi que le traitement de ces données par Google en téléchargeant et en installant le plug-in pour navigateur disponible sous le lien suivant :<http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

7. Evaluations des clients

Kooko met à disposition une interface d'échange et de partage. Le Client est invité à commenter, critiquer ou complimenter nos produits. Les commentaires rédigés au sujet de nos produits sur notre website nous donnent le droit à une utilisation exclusive et illimitée de ceux-ci. Nous nous réservons le droit de limiter la durée d'affichage d'une évaluation ou de ne pas l'afficher du tout. Le Client veillera à ne pas rédiger d'évaluation blessante, injurieuse, calomnieuse, haineuse ou tout autre qualificatif contraire à la bienséance usuelle en société. Kooko se réserve le droit de porter plaintes contre l'auteur de tout propos constitutif d'une infraction pénal ou d'un acte illicite.

Le Client est invité à signaler au service client de Kooko tout abus dans les propos tenus à l'égard d'un membre de la communauté Kooko (Client, Partenaire, Livreur).

8. Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises exclusivement au droit suisse.

9. Election de droit et de for

Les présentes CGV, en cas de litige, seront soumises à la compétence des tribunaux au siège de la Société est réservée.

10. Contact

Contact@kooko.ch

<https://www.kooko.ch/contact-2/>

Conditions mises à jour le 1er septembre 2021