

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### ARTICLE PRELIMINAIRE : Définitions

**Acheteur(s)** : client(s), consommateur(s) passager(s) détenteur(s) d'un titre de transport aérien (valable pour un vol à venir au départ des aéroports de Paris-Orly ou Paris-Charles de Gaulle) ou professionnel(s) habilités sur la plateforme aéroportuaire qui achète(nt) des Produits auprès du Vendeur sur la plateforme de Marketplace Extime du Site hébergeur.

**Click and Collect** : désigne le processus et l'ensemble des moyens qui s'y rapportent relatifs au retrait par l'Acheteur, lors de sa venue à l'aéroport de Paris-Orly ou Paris-Charles de Gaulle, de toute commande effectuée sur la Marketplace Extime auprès d'un ou plusieurs Vendeurs.

**Marketplace Extime** : plateforme technique d'intermédiation assurant la mise en relation de LADUREE et des Acheteurs en vue de la conclusion de contrats de vente de Produits sur le Site hébergeur.

**Produit(s)** : bien(s) ou service(s) vendu(s) en ligne par LADUREE au profit des Acheteurs sur le Site hébergeur.

**Site hébergeur ou Site Internet** : désigne le site internet [www.extime.com](http://www.extime.com) de l'Opérateur de la Marketplace Extime ainsi que l'application mobile Paris Aéroport à destination des Acheteurs.

### ARTICLE 1 : Identification du Vendeur

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent aux ventes définies ci-après et réalisées par la société Pâtisserie E. Ladurée, société par actions simplifiée au capital social de 372 204 €, dont le siège social est situé 84 avenue d'Iéna à Paris (75116) – France, enregistrée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 572 045 540, (« LADUREE »).

### ARTICLE 2 : Application et acceptation des conditions générales de vente

La Marketplace Extime repose majoritairement sur un mécanisme de Click and Collect. Pour LADUREE, c'est-à-dire que la commande et son paiement s'effectueront en ligne et la remise des Produits commandés s'effectuera physiquement dans le point de collecte LADUREE sélectionné dans l'aéroport concerné.

La Marketplace Extime est accessible à l'adresse suivante : [www.extime.com](http://www.extime.com) (« Site Internet »).

Il est expressément interdit d'acheter des Produits sur le Site Internet pour les revendre à quiconque.

Les CGV pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le Site Internet à la date de passation de la commande. Elles prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. LADUREE invite donc les Clients à relire attentivement les CGV en vigueur, à chaque nouvelle commande.

Toute validation d'une commande par le Client vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV et des conditions particulières de sa commande (produits, quantités, prix, conditions de retrait, etc...). Le Client déclare en avoir pris connaissance et les avoir acceptées en cochant

la case prévue à cet effet avant la validation de la commande. Les CGV lui sont opposables conformément aux dispositions de l'article 1119 du code civil.

## **ARTICLE 2 : Objet**

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations du Client dans le cadre de la vente des Produits proposés par LADUREE par le biais du Site Internet. Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels remboursements des Produits commandés par le Client sur le Site Internet.

## **ARTICLE 3 : Produits**

### Information sur les produits

LADUREE accorde un soin particulier à la présentation de chaque Produit sur le Site Internet. Les Produits sont donc décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Le descriptif est destiné à présenter au Client les caractéristiques essentielles des Produits avant la passation de commande.

A ce titre, est indiqué au Client :

- La dénomination des Produits,
- La quantité,
- Leur prix,
- Les moyens de paiement acceptés sur le Site Internet,
- Les mentions requises par la législation en vigueur en fonction de la nature des Produits (Produits préemballés ou non préemballés), permettant ainsi au Client d'en connaître les caractéristiques essentielles.

LADUREE indique la date limite de consommation sur l'emballage des Produits ou sur un dépliant remis avec le Produit, étant précisé que les Produits récupérés en Click & Collect ne sont pas préemballés, l'information relative à la date limite de consommation est donc confirmée lors du retrait en boutique par l'acheteur.

Les photographies des Produits ne sont pas contractuelles et sont destinées à illustrer les Produits à titre indicatif.

### Conditions spécifiques aux macarons

Pour une meilleure dégustation, les macarons LADUREE se conservent au frais et à l'abri de la lumière. Les macarons se conservent au frais pendant 4 jours suivant la date de préparation de la boîte de macarons dont la date figure sur un dépliant remis avec ladite boîte de macarons (date limite de consommation indiquée au dos desdites boîtes).

LADUREE attire tout particulièrement l'attention de l'Acheteur sur la nécessité de :

- S'assurer de leur capacité à retirer leur commande le jour choisi et au point de collecte sélectionné.
- Placer les macarons dans un contenant réfrigéré à réception de la commande.
- Ne pas congeler les macarons.

### Avertissement concernant les allergies

Les Produits alimentaires vendus sur le Site Internet contiennent certains allergènes. L'Acheteur peut consulter les allergènes de chaque Produit sur le site internet LADUREE : notamment pour les [Eugénie](#), pour les macarons [macarons](#).

Les informations nutritionnelles des Produits alimentaires préemballés (ex : chocolat, épicerie fine) sont également présentes sur les fiches Produits sous la rubrique « Informations Nutritionnelles » sur le site [www.laduree.fr](http://www.laduree.fr).

### Disponibilité des produits

LADUREE se réserve le droit de modifier la gamme des produits à tout moment. Certaines offres peuvent avoir une durée de validité restreinte qui sera indiquée pour chaque Produit ou gamme de produits. LADUREE s'engage à honorer les commandes reçues sur le Site Internet uniquement dans la limite des stocks disponibles. Exceptionnellement, un produit annoncé disponible sur le site pourrait être indisponible après enregistrement définitif de la commande. En cas d'indisponibilité du produit, un e-mail informera l'Acheteur que le produit en rupture est annulé. Le produit sera remboursé dans un délai de trente (30) jours.

## ARTICLE 4 : Processus de commande

### Passation de la commande

L'utilisation de la Marketplace Extime est réservée à des Clients consommateurs, à l'exclusion de toute clientèle commerçante professionnelle. A ce titre, LADUREE se réserve le droit de ne pas fournir les Produits commandés si les quantités commandées ne correspondent pas à un usage strictement personnel ou en cas de suspicion de fraude.

En outre, LADUREE se réserve le droit de refuser la passation d'une commande par le Client sur le Site Internet en cas de communication d'informations erronées ou incomplètes de la part du Client et dans le cas où les produits commandés ne seraient plus disponibles.

Le Client qui souhaite passer commande, doit obligatoirement renseigner les informations relatives à son vol au départ. Par exception, à ce qui précède, le personnel aéroportuaire n'est tenu qu'à la communication de son aéroport de collecte.

Ces informations peuvent être modifiée à n'importe quel moment de la navigation sur le Site. Le Client est cependant informé qu'il est tenu par ce choix une fois la commande validée en vue du retrait de sa commande en point de collecte.

Si le vol du Client ou le choix de l'aéroport de collecte ouvre les droits au service de Click and Collect alors le Client choisit le ou les Produits de son choix en cliquant sur "Ajouter au panier". À tout moment, le Client peut obtenir un récapitulatif du ou des Produits qu'il a sélectionnés ou les modifier en cliquant sur "Panier", poursuivre sa sélection de Produits, ou commander le ou les Produits en cliquant sur "Valider ma commande".

Avant de procéder au paiement de sa commande, le Client doit s'authentifier ou créer son compte client via l'interface de Compte Client. La commande sera validée une fois, le Client

identifié, le paiement réalisé et confirmé, et la commande acceptée par le Vendeur.

Un Email de confirmation de la Réservation sera transmis au Client à l'adresse électronique renseignée dans le Compte Client. L'email comportera la confirmation de la Réservation et de son paiement, un récapitulatif des produits ainsi que le numéro de réservation permettant de récupérer la commande au lieu indiqué pour l'aéroport ou le terminal concerné.

En cas de perte ou d'oubli de la confirmation de réservation, le Client pourra la retrouver à tout moment depuis son Compte Client, dans la rubrique "Mes Achats".

**Pour plus d'information sur l'utilisation de vos données personnelles nous vous invitons à consulter l'Article 11 des Conditions Générales de la Plateforme Extime ainsi que notre politique de protection des données personnelles à l'adresse suivante :**  
<https://www.laduree.fr/protection-de-donnees-personnelles.html>

La validation de la commande par le Client implique acceptation de l'intégralité des présentes CGV.

Toute commande passée par le Client ne sera définitive qu'après la réception par le Client de la confirmation de la commande et après enregistrement par la banque de l'intégralité du prix de la commande, frais de livraison inclus. Le contrat de vente à distance entre le Client et LADUREE est formé au moment de la confirmation de la commande par LADUREE.

#### Modification/Annulation de la commande

Dès validation de la commande par le Client, la commande est enregistrée automatiquement. **La modification d'une commande via l'espace client sur le Site Internet n'est pas possible.**

Toutefois, le Client peut annuler sa commande initiale pour effectuer une nouvelle commande, sous réserve de disponibilité des Produits lors de la nouvelle commande.

Le Client peut procéder à l'annulation sans frais à partir de son compte client, rubrique "Mes achats" sur le Site Internet tant que la commande n'a pas été préparée par LADUREE. Il obtiendra le remboursement intégral du prix payé.

Si la commande a déjà été préparée par LADUREE, le Client devra alors contacter le Service Clients LADUREE pour demander l'annulation de sa commande (voir contacts mentionnés à l'Article 9).

LADUREE se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou qui présenterait à ses yeux une quelconque forme de risque.

#### Preuve de la commande

La confirmation de la commande par LADUREE, les données enregistrées par LADUREE au moyen des systèmes d'enregistrement automatique du Site Internet ou par son service de vente à distance ainsi que tout courrier électronique échangé entre LADUREE et le Client seront considérées comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la transaction en cas de différend entre les Parties et seront conservées par LADUREE pendant la durée nécessaire au regard des règles légales de prescription.

## ARTICLE 5 : Prix et modalités de paiement

### Prix

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le Site Internet lors de l'enregistrement de la commande par le Client. Les prix sont exprimés en euros, hors taxe et le cas échéant, toutes taxes comprises selon le taux de TVA en vigueur au jour de l'enregistrement de la commande et hors frais d'expédition. Le prix total TTC indiqué dans la confirmation de la commande adressée par LADUREE est le prix total de la commande exprimé toutes taxes comprises incluant le prix des Produits et les frais supplémentaires, dont les frais de transport.

Les prix affichés sur le Site Internet sont susceptibles d'être révisés à tout moment sans préavis en fonction du cours des produits saisonniers et des conditions économiques.

Toute validation d'une commande vaut acceptation du prix.

### Convention de preuve

La validation de la commande, le paiement de la commande et la confirmation de la commande par email valent preuve de l'intégralité de la commande et rendent exigibles les sommes dues par le Client à LADUREE au titre de la commande.

### Paiement (sécurisation des transactions)

Le Client reconnaît que la passation d'une commande entraîne nécessairement le paiement comptant de celle-ci au moment de la commande exclusivement par le biais du système de paiement sécurisé ADYEN.

Les moyens de paiement acceptés pour le paiement en ligne sont ceux acceptés par le Site Internet, à savoir : Cartes bleues, Visa, MasterCard et American Express, Apple Pay, Alipay, WeChat Pay, China UnionPay. En fonction du type de carte, le Client saisit son numéro de carte, sa date d'expiration ainsi que le code cryptogramme (composé des trois ou quatre chiffres selon la carte, situés au dos de la carte bancaire) puis valide les données ou a la possibilité de revenir à la page précédente.

La demande de paiement est envoyée en temps réel sur le système de paiement sécurisé ADYEN qui s'assure que la carte bancaire est valide (pas d'erreur de saisie, pas d'opposition) et confirme l'enregistrement du règlement en délivrant un numéro de transaction ou informe que la transaction est refusée.

Le Client garantit à LADUREE disposer des autorisations nécessaires à l'usage du mode de paiement. Les informations de facturation que le Client déclare lors de la commande doivent correspondre à celles du titulaire de la carte de paiement utilisée. Le Client doit être attentif aux informations fournies relatives à sa carte de crédit et au lieu de collecte sélectionné.

En cas de défaut de paiement, d'adresse de facturation erronée ou de tout problème du fait du Client se rapportant au paiement de la commande, LADUREE se réserve le droit de ne pas confirmer la commande.

LADUREE se réserve également le droit d'annuler ou de refuser toute commande qui serait anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime y compris la commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Une fois le paiement de la commande effectué, celle-ci devient définitive et ne peut plus être annulée par le Client. Un récapitulatif de la commande s'affiche et un email de confirmation de la commande. Les paiements effectués en ligne par carte bancaire seront réalisés par le biais d'un système de paiement sécurisé. La demande de paiement est envoyée en temps réel sur le système de paiement sécurisé ADYEN.

La banque s'assure que la carte bancaire est valide (pas d'erreur de saisie, pas d'opposition), et confirme l'enregistrement du règlement ou informe que la transaction est refusée.

En cas d'utilisation frauduleuse, LADUREE ne pourra pas voir sa responsabilité engagée. A défaut de provision bancaire, ou en cas de refus des banques, la commande sera automatiquement annulée et le Client prévenu par courrier électronique.

Il appartient au Client de vérifier le contenu de la commande à la date de retrait. Une divergence de quantité doit être signalée dans les 24h suivant le retrait de la commande à LADUREE dans les conditions énumérées à l'article 7 des présentes. Les réclamations relatives à un dommage, un retard, une perte ou un emballage inadéquat doivent être communiquées par écrit auprès du Service Client mentionné à l'Article 9 dans les trois jours après la date de retrait de la commande dans les conditions énumérées à l'article 7 des présentes.

### Retrait

Le mode de livraison sur le Site Internet est le Click&Collect dans les boutiques LADUREE de l'Aéroport sélectionné (sous réserve de disponibilité lors de la passation de la commande).

Ce service est disponible pendant les horaires d'ouverture des Boutiques.

En outre, LADUREE ne sera pas tenue responsable d'une éventuelle détérioration des produits du fait de leur retrait tardif.

Tous les Produits en vente sur le Site Internet sous réserve de disponibilité sont disponibles en Click&Collect.

Les Produits commandés par Click&Collect qui ne seront pas retirés le jour prévu lors de la prise de commande aux horaires d'ouverture du magasin seront annulés et un remboursement sur le moyen de paiement utilisé sera effectué.

Pour retirer la commande, le Client doit se présenter à la caisse de la boutique sélectionnée muni de l'email de confirmation, ou d'une pièce d'identité s'il n'a pas l'email.

Le Client est tenu de s'assurer de la conformité de sa commande au moment de son retrait. Une fois la commande retirée, aucune réclamation de non-conformité ne sera acceptée.

Pour toute question concernant votre commande Click&Collect et son retrait, le Client peut contacter le Service Client mentionné à l'Article 9.

### ARTICLE 7 : Réception

La réception des Produits s'effectue au moment de la prise de possession physique des Produits par le Client (la « **Réception** »). Le Client doit vérifier l'état des Produits dès leur

Réception. En cas de manquants, de pertes ou d'avaries, le Client doit faire toutes les réserves auprès de LADUREE si les Produits sont retirés en Boutique via Click & Collect.

Le cas échéant, le Client confirmera, dans un délai de trois (3) jours à compter de la Réception, par écrit (courriel ou courrier) au Service Client mentionné à l'Article 9, les réserves qu'il a formulées. Sa réclamation devra être accompagnée d'une photographie montrant distinctement la dégradation du Produit. Passé ce délai, les Produits retirés seront réputés exempts de tous vices.

LADURÉE remboursera ou remplacera à ses frais uniquement les produits non conformes ou affectés d'un vice.

## **ARTICLE 8 : Transfert de propriété et des risques**

Le transfert de propriété des Produits du vendeur au profit du Client ne sera réalisé qu'après enregistrement du paiement du prix par la société de paiement sécurisée.

Le transfert des risques se fera à la collecte des Produits. A compter de cette date, le Client assumera l'entière responsabilité de tous les dommages que les Produits pourraient subir ou occasionner. Les Produits voyagent donc aux risques et périls du Client.

## **ARTICLE 9 : Réclamation et service client**

LADUREE met tout en œuvre afin de satisfaire au mieux sa clientèle. Toutefois, le Client peut adresser ses réclamations au Service Client :

Aéroport Charles de Gaulle : [amvembe@laduree.com](mailto:amvembe@laduree.com)

Aéroport Orly : [cricard@laduree.com](mailto:cricard@laduree.com)

\*Du lundi au vendredi, de 9h à 17h.

Si Vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par notre Service Client, vous pouvez contacter, par la suite, le médiateur suivant :

- par courrier : Médiation Franchise-Consommateurs (MFC), Fédération Française de la Franchise, 29 Boulevard de Courcelles, 75008 PARIS

- par téléphone : 01.53.75.22.25

- par email : [info@franchise-fff.com](mailto:info@franchise-fff.com)

Pour plus d'information sur la procédure de médiation Franchise-consommateur : [ici](#)  
Pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaires, LADUREE n'acceptera aucun échange de denrées alimentaires.

LADUREE N'EST PAS RESPONSABLE DES DOMMAGES INDIRECTS, INCIDENTS, PUNITIFS OU CONSECUTIFS INCLUANT, SANS AUCUNE LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS, DE REVENUS OU BENEFICES DECOULANT OU SE RAPPORTANT A UNE VIOLATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE OU A UNE RECLAMATION A VOTRE EGARD PAR TOUTE TIERCE PARTIE.

## **ARTICLE 10 : Droit de rétractation**

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats portant sur la fourniture des Produits suivants :

- (i) les biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés : cela concerne toutes les commandes de pièces montées, coffrets macarons, bûches, pyramides
- (ii) les produits frais et périssables tels que les macarons, les chocolats, les pâtisseries
- (iii) les biens descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Pour les autres Produits, conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit pour exercer son droit de rétractation auprès du vendeur, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement.

Le droit de rétractation peut être exercé sur papier libre ou à l'aide du formulaire de rétractation dont le modèle figure à l'Annexe 1 des présentes CGV. Un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par LADUREE.

Les Produits sont à retourner dans les quatorze (14) jours suivant la notification au Vendeur de la décision de rétractation du Client, accompagnés de la facture d'achat dans leur emballage d'origine et en parfait état permettant leur nouvelle commercialisation à l'état neuf. Les Produits endommagés, salis ou incomplets ne seront pas repris.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des Produits achetés et les frais de livraison seront remboursés ; les frais de retour restant à la charge du Client.

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception, par LADUREE, des Produits retournés par le Client dans les conditions du présent article.

## **ARTICLE 11 : Garantie**

Les Produits vendus sur le Site Internet sont conformes à la réglementation en vigueur en France. Les Produits bénéficient de plein droit et conformément aux dispositions légales de la garantie légale de conformité et de la garantie légale contre les vices cachés.

### **1. Garantie légale de conformité**

Conformément à l'article L. 217-4 du Code de la consommation, LADUREE est tenu de livrer un bien conforme à la commande et répond des défauts de conformité lors de la délivrance. Selon l'article L. 217-5 du Code de la consommation :

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;



2. ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord entre les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur que ce dernier a accepté ».

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 221-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien.

## **2. Garantie des vices cachés**

LADUREE est également tenu de la garantie légale des vices cachés affectant les Produits livrés et les rendant impropres à l'usage auquel ils sont destinés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil, à la condition que l'acheteur fasse la preuve du défaut caché et qu'il agisse dans le délai de deux ans à compter de la découverte du vice (article 1648 du Code civil).

En cas de mise en œuvre de la garantie des vices cachés, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à [l'article 1644](#) du code civil.

### **ARTICLE 12 : Droit de propriété intellectuelle**

Le contenu du Site Internet incluant, notamment mais sans limitation, les textes, commentaires, illustrations, photographies et images reproduits sur le Site sont la propriété exclusive de LADUREE et sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction totale ou partielle du Site Internet est strictement interdite, sauf autorisation écrite préalable de LADUREE. Toute violation de nos marques et de l'intégrité de nos Produits pourrait justifier l'engagement de poursuites civiles ou pénales.

### **ARTICLE 13 : Loi applicable et litiges**

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, une solution amiable sera recherchée prioritairement avant toute action judiciaire. Nous prions à cette fin nos Clients, de bien vouloir contacter par courrier notre Service Client à l'adresse suivante : [contact@laduree.com](mailto:contact@laduree.com). A défaut de solution amiable, toute action judiciaire sera portée devant les tribunaux de Paris.

### **Annexe 1 - Modèle de formulaire de rétractation pour les produits non alimentaires seulement**

(Compléter et retourner ce formulaire seulement si Vous souhaitez exercer votre droit de rétractation)

A l'attention de LADUREE- Service Client – 75 avenue des Champs-Élysées - 75008 PARIS – France

LADUREE - EXTIME

OU

Aéroport Charles de Gaulle : amvembe@laduree.com

Aéroport Orly : cricard@laduree.com

Par la présente, je vous notifie ma rétractation du contrat portant sur la vente du/des Produit(s) suivant(s):

Commandé(s) le (\*)/reçus le (\*),

Numéro de commande :

Nom du Client,

Adresse du Client,

Signature du Client (uniquement si ce formulaire est adressé sous format papier),

Date