



## Conditions générales de vente et d'utilisation

Les présentes Conditions générales de vente et d'utilisation (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à la navigation sur le site Internet <https://www.linstantberbere.com>, et à l'achat de tout produit sur ce site Internet.

Ce document est un contrat juridiquement contraignant entre vous et AZAR SAS (ci-après désignée par son nom commercial, « L'INSTANT BERBERE »), exploitante du site Internet précité.

### INFORMATIONS D'IDENTIFICATION DE L'INSTANT BERBERE

- ◇ **Nom** : AZAR
- ◇ **Statut** : SAS
- ◇ **N° SIRET** : 978424927 R.C.S. Toulouse
- ◇ **Domiciliée** : 1, passage Roquemaurel – 31300 TOULOUSE
- ◇ **Nom commercial** : L'INSTANT BERBERE



Pour toute question sur l'interprétation ou l'application des présentes conditions générales de vente ou l'exécution des commandes par AZAR SAS, société de l'Economie Sociale et Solidaire, vous pouvez écrire par mail à [contact@linstantberbere.com](mailto:contact@linstantberbere.com), ou par courrier postal à l'adresse indiquée ci-avant. Une réponse vous sera apportée dans les plus brefs délais.

Définition des <b>termes contenus dans ces CGV</b>	Article 1
Informations sur <b>les Produits proposés et leur prix</b>	Article 2
Modalités de <b>création et d'utilisation d'un Compte client et politique relative aux avis sur le Site</b>	Article 3
Étapes à suivre pour <b>acheter un Produit sur le Site, régler et recevoir une Commande</b>	Article 4
Modalités de <b>rétractation et remboursement</b>	Article 5
Modalités d'exercice des <b>garanties légales offertes au Client</b>	Article 6
Hypothèses <b>d'exclusion ou de limitation de la responsabilité de L'INSTANT BERBERE</b>	Article 7
Informations sur la <b>propriété intellectuelle des contenus présents sur le Site</b>	Article 8
Modalités et informations relatives au <b>règlement d'un litige entre un Client et L'INSTANT BERBERE</b>	Article 9



## 1. DÉFINITIONS

Les termes suivants ont, au sein des CGV, le sens qui leur est donné dans le tableau ci-après.

<b>Article</b>	un article des présentes conditions générales de vente et d'utilisation,
<b>Artisan</b>	professionnel dont certains Produits sont commercialisés par L'INSTANT BERBERE sur le Site,
<b>Catalogue</b>	catalogue des Produits présents à un moment donné sur le Site,
<b>CGV</b>	les présentes conditions générales de vente et d'utilisation,
<b>Client</b>	toute personne effectuant une Commande,
<b>Commande</b>	toute commande d'un Produit effectuée via le Site,
<b>Compte client</b>	interface présente sur le Site, permettant au Client de valider et suivre ses Commandes,
<b>Fiche produit</b>	fiche descriptive des caractéristiques propres et conditions particulières à chaque Produit, qui apparaît lorsque l'on clique sur un Produit en navigant dans le Catalogue,
<b>L'INSTANT BERBERE</b>	AZAR SAS, telle qu'identifiée en tête des présentes, exploitante du Site, parfois désignée le « Vendeur »,
<b>Panier</b>	section du Site récapitulant les Produits que le Client a sélectionnés afin de les commander,
<b>Partie(s)</b>	le Client et/ou L'INSTANT BERBERE,
<b>Prix</b>	somme à payer par un Client en règlement d'une Commande, à laquelle s'ajoutent le cas échéant les frais de livraison du ou des Produits concernés,
<b>Produit</b>	tout produit référencé sur le Catalogue,
<b>Site</b>	site internet situé à l'URL « <a href="https://www.linstantberbere.com">https://www.linstantberbere.com</a> ».
<b>Utilisateur</b>	toute personne qui navigue sur le Site sans acheter un Produit.

Le Client ou Utilisateur accepte et reconnaît, d'ores et déjà, que L'INSTANT BERBERE se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment et sans préavis.

La version des CGV applicable à une Commande sera celle qui était en vigueur à la date à laquelle la Commande a été passée, et qui a été acceptée par le Client en cochant une case obligatoire au moment de la validation de sa Commande.



## 2. PRODUITS

---

**2.1.** L'ensemble des Produits est vendu par L'INSTANT BERBERE, la plupart de ces Produits provient d'Artisans, sélectionnés par le Vendeur sur la base de leurs valeurs et de leurs engagements.

Le descriptif et la composition exacts de chaque Produit figurent sur sa Fiche produit, telle qu'elle apparaît dans le Catalogue.

**2.2.** Les Prix applicables au jour d'une Commande sont affichés sur le Catalogue et sur les Fiches produit. Ils sont indiqués TTC mais hors frais de livraison. Les frais de livraison sont, le cas échéant, à la charge du Client et sont précisés séparément au moment de la Commande, selon le mode de livraison choisi par le Client.

**2.3.** Les délais de livraison sont donnés de façon indicative et sont susceptibles de varier en fonction du mode de livraison choisi par le Client, ainsi que des aléas inhérents au transport.

## 3. COMPTE CLIENT ET POLITIQUE DES AVIS SUR LE SITE

---

**3.1.** Le Client a la possibilité de créer un Compte client, afin d'avoir accès aux informations utiles relativement à ses Commandes (notamment statut et suivi). Le Client renseigne à cette fin son adresse e-mail, son nom et son prénom, et choisit un mot de passe.

**3.2.** Le Client reconnaît l'aspect personnel et confidentiel de ses identifiants ainsi que de son mot de passe. De ce fait, il s'engage à ne pas les communiquer ou les partager avec des tiers. S'il venait à les transmettre afin d'en faire une utilisation contraire à leur destination, L'INSTANT BERBERE serait en droit de résilier son Compte client.

Dans le cas d'une suspicion d'utilisation frauduleuse de ses identifiants, le Client doit immédiatement en informer L'INSTANT BERBERE, afin que cette dernière puisse prendre les mesures nécessaires.

L'INSTANT BERBERE ne saurait en tout état de cause être tenue pour responsable d'une quelconque utilisation frauduleuse ou usurpation d'identité d'un Client. En effet, L'INSTANT BERBERE ne dispose pas des moyens techniques permettant de s'assurer de manière systématique de l'identité des personnes. De même, si les informations renseignées sur un Compte client venaient à disparaître du fait d'un cas de force majeure ou problème technique, la responsabilité de L'INSTANT BERBERE ne saurait être engagée.

**3.3.** Le Client a la possibilité, depuis le Site et via le plug-in Trustpilot, de publier des avis relativement aux Produits précédemment commandés.

**ATTENTION.** Le Client qui laisse un avis s'engage à ne pas adopter l'un des comportements répréhensibles ci-après listés :

- **avis sans rapport avec le Produit :** l'avis doit être relatif à un Produit effectivement commandé par le Client, et ne doit pas contenir d'autres informations (ex. promotion d'une activité commerciale du Client, message militant ou politique, etc.).
- **avis mensonger, dénigrant ou diffamatoire :** l'avis doit s'attacher à des qualités objectives et effectivement constatées du Produit. Toute attaque personnelle à l'encontre d'une personne nommément désignée, de L'INSTANT BERBERE, ou de



son activité est interdite, de même que tout avis mensonger destiné à nuire à L'INSTANT BERBERE.

- **avis contenant un discours haineux** : l'avis ne doit pas inciter à la haine, au harcèlement ou à la violence, qu'ils soient physiques ou psychologiques. Sont particulièrement interdits les avis incitant à la haine à raison de l'origine ethnique, l'origine nationale, la religion, l'orientation sexuelle, la caste, le sexe, le genre, l'identité sexuelle, et les maladies graves ou les handicaps.
- **avis faisant une référence quelconque à la sexualité ou à la nudité** : dans la mesure où des mineurs sont susceptibles de naviguer sur le Site, un tel avis est interdit.

Tout avis contraire au présent Article sera supprimé par L'INSTANT BERBERE. En cas de publication de plus d'un avis contraire au présent Article, qu'il soit ou non publié en relation avec le même Produit ou Article, le Compte client sera susceptible d'être supprimé par L'INSTANT BERBERE. Le Vendeur sera libre d'interdire la création de tout nouveau Compte client avec la même adresse e-mail.

## 4. COMMANDE

**4.1.** Toute Commande a lieu en ligne via le Site.

*Toute commande d'un Produit par un Client professionnel devra faire l'objet d'une demande préalable de devis par ce Client professionnel, hors Site Internet. Les prix et tarifs affichés dans le Catalogue ou les Fiches produit du Site sont donnés à titre purement indicatif et n'obligent en rien L'INSTANT BERBERE qui déterminera le prix d'un Produit en fonction de la demande du Client professionnel. La commande pourra être finalisée en direct avec la/le représentant.e de L'INSTANT BERBERE, et sera soumise à des termes contractuels distincts qui seront définis séparément entre les Parties. Les présentes CGV ne seront pas applicables à une telle commande.*

Le Client sélectionne le Produit souhaité, lequel s'ajoute alors automatiquement à son Panier. Lorsque le Client a ainsi ajouté à son Panier l'ensemble des Produits qu'il souhaite acheter, il peut consulter son Panier et le valider.

Afin que la validation soit définitive, le Client peut se connecter à son Compte client, ou en créer un s'il n'en dispose pas (selon la procédure détaillée à l'**Article 3**). Le Client peut également choisir de commander sans créer de Compte client. Les informations de suivi de sa Commande lui seront alors transmises par e-mail, à l'adresse communiquée lors de la validation de la Commande.

**4.2.** Le Client renseigne son adresse e-mail, son numéro de téléphone, et ses coordonnées de livraison et/ou de facturation.

D'ores et déjà, L'INSTANT BERBERE décline toute responsabilité en cas d'inexactitude ou d'erreur commise par le Client en renseignant ses informations personnelles, notamment si le Produit n'a pu être livré en raison d'une telle inexactitude ou erreur. Dans cette dernière hypothèse, si le Produit est retourné à L'INSTANT BERBERE, son prix sera intégralement remboursé au Client par le Vendeur, hors frais de livraison. Le Client devra alors effectuer une nouvelle Commande s'il souhaite toujours se procurer le Produit.



**4.3.** Le Client est également invité à choisir un mode de paiement, ainsi qu'un mode de livraison parmi ceux proposés sur le Site. Sur ce point, le Client fait son affaire de choisir un mode de livraison comportant ou non un suivi d'expédition. En tout état de cause, L'INSTANT BERBERE décline toute responsabilité en cas de perte de colis, le transport des Produits commandés étant de la responsabilité exclusive du transporteur choisi (La Poste, Colissimo, Colissimo International, Chronopost, etc.).

**4.4.** Avant la validation définitive de la Commande le Client coche une case par laquelle il accepte sans réserve les CGV, et peut y accéder au préalable grâce à un lien hypertexte. **Cette acceptation conditionne la possibilité de valider la Commande.** Toute Commande emporte donc acceptation pleine et entière, par le Client, des CGV. Toute acceptation sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

**4.5.** Une fois la Commande confirmée, le Client reçoit un e-mail de confirmation, à l'adresse de contact qu'il a renseignée lors de la Commande, ainsi que la confirmation de paiement.

Le Client recevra, avec chaque Produit, la facture y afférente, établie par le Vendeur.

**4.6.** En cas d'incident de paiement du Prix, la Commande en cause sera annulée, et le Client devra y procéder à nouveau s'il souhaite toujours commander le ou les Produits en cause.

**4.7.** A compter de la validation de la Commande, si le Client a choisi un mode de livraison comportant un suivi d'expédition, le Vendeur est susceptible de lui adresser, lorsque sa Commande sera prête à être expédiée, un numéro de suivi.

## 5. RETRACTATION ET REMBOURSEMENT

**Le présent Article a vocation à informer le Client sur l'existence du droit de rétractation légal. Il ne saurait s'inférer du présent Article une quelconque obligation contractuelle à la charge de L'INSTANT BERBERE.**

**5.1.** Conformément aux dispositions applicables du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de réception de sa Commande, pour se rétracter auprès du Vendeur.

Le Client sera alors désengagé sans frais ou pénalité, sous réserve du paiement par le Client des frais de retour du Produit.

**Le droit de rétractation légal n'est pas ouvert au Client pour :**

- ◇ **les produits ouverts et/ou non retournables pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé,**
- ◇ **les produits fabriqués sur mesure ou nettement personnalisés qui ne pourraient être recommercialisés après leur retour,**
- ◇ **ou les produits indissociables d'autres articles eux-mêmes non soumis au droit de rétractation légal.**

**Avant d'exercer son droit de rétractation légal, le Client est invité à vérifier que le Produit en cause est concerné. Tout Produit retourné par un Client à L'INSTANT BERBERE en-dehors du dispositif légal du droit de rétractation (pour un Produit non concerné et/ou en-dehors du délai légal) ne donnera lieu à aucun remboursement de la part du Vendeur.**



**5.2.** Lorsqu'il souhaite exercer son droit de rétractation légal, le Client doit adresser sa demande à l'adresse e-mail [contact@instantberbere.com](mailto:contact@instantberbere.com), et préciser dans l'objet du mail « Rétractation » avec le numéro de la commande concernée, selon les formes ci-après recommandées.

Le droit de rétractation légal doit être exercée dans les formes suivantes. Ce formulaire devra également être imprimé sur une feuille A4 et joint par le Client à son retour de Commande.

**Formulaire de rétractation**  
*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire pour exercer votre droit de rétractation dans les hypothèses où ce droit vous est ouvert)*

---

A l'attention de **L'INSTANT BERBERE**, sise 1, passage Roquemaurel – 31300 TOULOUSE

Je/nous (\*), soussigné (\*), vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre rétractation de la Commande n° (\*) pour le Produit (\*) au nom de (\*).

Signature du (des) Client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

*(\*) Complétez ou rayez la mention inutile.*

**5.3.** Le Client renvoie sa Commande à L'INSTANT BERBERE, par voie postale, dans les 14 jours de l'exercice de son droit de rétractation, dans un mode d'expédition permettant d'assurer le suivi. Le Client conserve les frais de retour à sa charge.

Si le Produit est trop volumineux pour être renvoyé par la Poste, L'INSTANT BERBERE informe le Client du montant prévisionnel des frais de retour.

**Si le Client ne choisit pas un mode d'expédition permettant d'assurer le suivi de sa Commande, il conservera à sa charge les conséquences des aléas du mode d'expédition choisi. Dans tous les cas, si la Commande ne parvient pas à L'INSTANT BERBERE dans les 14 jours de l'exercice du droit de rétractation, le Client ne sera pas remboursé.**

**5.4.** Le Produit devra être retourné au Vendeur sans aucune altération, dégradation ou modification dans son aspect ou sa présentation.

Le Client fait son affaire du choix du mode d'expédition : en cas d'utilisation d'un mode d'expédition inadapté, menant par exemple à une dégradation du Produit en cours de transport, ou en cas d'absence de suivi d'expédition, le Client prend le risque de ne pas être remboursé par le Vendeur.

## **6. GARANTIES LEGALES**

**Le présent Article a vocation à informer le Client consommateur de l'existence des garanties légales de conformité et d'absence de vices cachés. Il ne saurait s'inférer**



## du présent Article une quelconque obligation contractuelle à la charge de L'INSTANT BERBERE.

En cas de vice caché ou non-conformité affectant un Produit, et signalé dans les conditions ci-après stipulées, le Client devra le signaler au Vendeur et, si les conditions légales sont remplies, sera remboursé du montant de sa Commande par L'INSTANT BERBERE. Tous frais y afférents sont alors à la charge du Vendeur.

Les réclamations, demandes d'échange ou de remboursement pour un Produit non-conforme ou atteint de vices cachés doivent s'effectuer par mail à l'adresse [contact@instantberbere.com](mailto:contact@instantberbere.com).

**6.1. Garantie légale de conformité (articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation).** Le Vendeur est tenu de livrer un bien conforme à la Commande passée par le Client consommateur, et de répondre des défauts de conformité existant pendant la délivrance du Produit. La garantie de conformité pourra s'exercer **si un défaut devait exister le jour de la prise de possession du Produit.**

Lorsque le défaut est apparu dans les 24 mois qui suivent cette date, il est présumé remplir cette dernière condition, sauf preuve contraire rapportée par le Vendeur, le cas échéant. Passé ce délai de 24 mois, il reviendra au Client de prouver que le défaut existait bien au moment de la prise de possession du Produit.

En cas de défaut de conformité, le Client choisit entre la réparation et le remplacement du Produit. Toutefois, le Vendeur peut ne pas procéder selon le choix du Client si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut.

**6.2. Garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 et 1649 du Code civil).** Le Client peut demander l'exercice de la garantie de vices cachés si le Produit présente, dans les 24 mois de sa réception, des défauts qui n'apparaissaient pas au jour de sa réception mais étaient présents à l'achat. Ces défauts doivent être suffisamment graves (le défaut doit soit rendre le Produit impropre à l'usage auquel il est destiné, soit diminuer cet usage dans une mesure telle que le Client n'aurait pas acheté le Produit ou ne l'aurait pas acheté à un tel prix s'il avait connu le défaut).

## 7. RESPONSABILITÉS

**7.1.** Le Vendeur n'est pas responsable de l'utilisation qui serait faite par le Client du ou des Produits, à la suite d'une Commande, ni du caractère adapté d'un Produit aux besoins et attentes du Client.

**7.2.** Le Vendeur décline toute responsabilité en cas de difficultés rencontrées par le Client dans la livraison d'un Produit commandé, notamment si ces difficultés résultent directement du mode d'expédition librement choisi par le Client et des aléas qui lui sont inhérents, ou d'une erreur commise par le Client dans l'adresse de livraison renseignée.

Toute Commande d'un Produit devant être livré par un transporteur ne proposant pas de suivi d'expédition est réalisée par le Client en pleine connaissance de cause, ce que ce dernier accepte et reconnaît expressément. Le transporteur sera responsable de la perte de tout colis, et le Vendeur ne sera redevable d'aucun remboursement à l'égard du Client, sauf à ce que le



Vendeur perçoit de la part du transporteur une indemnisation pour la perte du colis. Dans ce dernier cas, le Client ne pourra être indemnisé qu'à hauteur de l'indemnisation perçue par le Vendeur.

**7.3.** Le Vendeur s'efforce de donner le plus de détails possibles sur les Produits vendus sur le Site. Toutefois, le Client est informé que les photographies des Produits figurant sur le Site Internet sont non contractuelles et que le Produit peut ne pas présenter une similitude parfaite avec la photographie du Site. Le Client reconnaît que l'apparence d'un Produit lors de la navigation sur le Site peut différer du rendu réel, notamment à cause de la différence d'éclairage, du fait de la résolution d'écran et des nuances de couleurs qui peuvent modifier le rendu des matières. Le Client déclare dégager le Vendeur de toute responsabilité à cet égard.

Des liens hypertextes peuvent être présents sur le Site, notamment dans les Fiches produit, renvoyant vers d'autres sites internet. Le Vendeur décline toute responsabilité relativement au contenu de ces sites internet tiers. La consultation de ces sites internet tiers se fait sous l'entière responsabilité du Client/ de l'Utilisateur, dans le cadre des conditions générales propres auxdits sites.

**7.4.** Le Vendeur s'efforce d'assurer la disponibilité du Site 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Toutefois, le Client et l'Utilisateur reconnaissent que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau Internet et l'infaillibilité des serveurs. Le Vendeur ne saurait engager sa responsabilité en cas d'indisponibilité du Site en raison de problème technique ou pour toute autre cause indépendante de sa volonté ou de son fait personnel.

**7.5.** Le Vendeur décline, de façon générale, toute responsabilité en cas de difficultés rencontrées par le Client dans le cadre de l'achat d'un Produit et qui résulterait d'une cause étrangère au Vendeur.

En outre, les Parties ne peuvent être considérées comme responsables ou ayant failli à leurs obligations contractuelles, lorsque le défaut d'exécution des obligations respectives a pour origine la force majeure. Le contrat entre les parties est suspendu jusqu'à l'extinction des causes ayant engendrées la force majeure. La force majeure suspend les obligations contractuelles dont elle rend le respect impossible.

Constitue un cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles et indépendants de leur volonté, malgré tous les efforts raisonnablement possibles pour les empêcher.

Sont aussi considérés comme cas de force majeure, le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, épidémies, mesures administratives de couvre-feu, de confinement ou d'isolement, guerres, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication, et notamment tous les réseaux accessibles par Internet, ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication extérieurs aux Parties.

De façon générale, la Partie s'estimant touchée par un cas de force majeure en avisera l'autre dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux Parties conviendront alors des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.





## 8. PROPRIETE INTELLECTUELLE

---

Tous les éléments, images et contenus, de toute nature, adressée par voie électronique au Client ou figurant sur le Site, appartiennent à L'INSTANT BERBERE ou à un tiers mandataire, ou sont utilisés par L'INSTANT BERBERE avec l'autorisation de leurs propriétaires. Toute reproduction, représentation, adaptation desdits contenus, de quelque nature qu'ils soient, est rigoureusement interdite et s'apparente à de la contrefaçon.

## 9. STIPULATIONS DIVERSES

---

**9.1. Non renonciation.** Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement auprès de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées au sein des CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

**9.2. Nullité d'une stipulation.** L'annulation de l'une des stipulations des CGV n'entraînera pas l'annulation de celles-ci dans leur ensemble, que pour autant que la stipulation litigieuse puisse être considérée, dans l'esprit des signataires, comme substantielle et déterminante, et que son annulation remette en cause l'équilibre général des présentes. En cas d'annulation d'une des stipulations des CGV, considérée comme non substantielle, les Parties s'efforceront de négocier une clause économiquement équivalente.

**9.3. Droit applicable.** Les CGV sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

**9.4. Médiation de la consommation.** Sauf dispositions d'ordre public, tous litiges qui pourraient survenir dans le cadre de l'exécution des CGV devront faire l'objet d'une tentative de résolution amiable.

Aux termes de l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est en outre rappelé que « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ».

A ce titre, le Vendeur propose à ses Clients, dans le cadre de litiges entre eux qui n'auraient pas trouvé résolution de manière amiable, le recours à un médiateur de la consommation, dont les coordonnées sont les suivantes :

[XXX]

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.

**9.5. Juridiction compétente.** En cas de non-recours à la médiation prévue à l'**Article 9.4.**, ou d'échec de cette dernière, toute action portant sur un litige relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution et la réalisation des CGV, devra être portée par-devant le Tribunal de commerce de TOULOUSE.