

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### 1 – Domaine d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les relations commerciales entre Trend Hub SAS pour la marque Eugène et les acheteurs non professionnels sur une période donnée et jusqu'au terme du contrat. Le Client est donc tenu de les lire attentivement.

La validation d'une commande de la part d'un client engendre l'acceptation, sans réserve, de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente en vigueur sur le site [www.eugene-shop.fr](http://www.eugene-shop.fr), à la date de passation de la commande.

### 2 – Conclusion du contrat

Le contrat est conclu lorsque les marchandises sont commandées et réglées.

Lors d'une passation de commande, le client fourni sous son entière et unique responsabilité les informations suivantes : Nom, Prénom, Adresse de livraison et de facturation, Numéro de téléphone et Adresse e-mail. En cas d'erreur dans le libellé des coordonnées, Eugène ne saurait être tenue pour responsable de l'impossibilité de livraison. La confirmation de la commande entraîne acceptation des présentes conditions de vente. Elle vaut signature et acceptation des opérations effectuées. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi à l'Acheteur d'un email de confirmation de commande.

### 3 – Droit de retour

L'Acheteur dispose, conformément aux dispositions de l'article L221-18 du Code de la Consommation, d'un délai de rétractation de 14 jours ouvrables à compter de la livraison des produits pour retourner ceux-ci à la société Trend Hub SAS pour Eugène à fin d'échange ou de remboursement, à condition que les produits soient retournés dans leur emballage d'origine et en parfait état. Les articles endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation :

- Par courrier à l'adresse Trend Hub SAS, 3 rue de la Mothe, 45340 Chambon la Forêt
- Par email à l'adresse [eugene.friandise@gmail.com](mailto:eugene.friandise@gmail.com)

Les frais de retour sont à la charge exclusive de l'Acheteur. Le renvoi des produits doit être accompagné d'un bon de retour, demandé par email auprès du service client à [eugene.friandise@gmail.com](mailto:eugene.friandise@gmail.com).

L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 10 jours à compter de la réception, par la Société, des articles retournés par l'Acheteur.

Toutes réserves ou réclamations pour non-conformité ou vice apparent des produits livrés doivent être formulées par courrier à Eugène chez Trend Hub SAS ou par courrier électronique à [eugene.friandise@gmail.com](mailto:eugene.friandise@gmail.com) avec tous les justificatifs correspondants. A défaut d'avoir respecté ces formalités, les produits seront considérés comme conformes et exempts de tout vice apparent et aucune réclamation ne pourra être acceptée par la Société. Trend Hub SAS remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont les vices apparents ou les défauts de conformité auront été dûment prouvés par l'Acheteur.

Le colis devra être retourné à :

Trend Hub SAS  
Eugène

3 rue de la Mothe

45340 Chambon la Forêt

#### **4 – Tarifs**

Les prix de nos produits sont exprimés en euros toutes taxes comprises. Les prix appliqués sont ceux en vigueur sur le site [www.eugene-shop.fr](http://www.eugene-shop.fr) au jour de la passation de la commande.

Ces tarifs sont ouverts et révisables pendant leur période de validité, tels qu'indiqués sur le site de la marque Eugène. Les frais de traitement, d'expédition, de transport, de livraison et d'emballage sont facturés en supplément. Les produits demeurent la propriété de la marque Eugène, jusqu'au paiement complet du prix, quelle que soit la date de livraison du produit.

#### **5 - Conditions de Paiement**

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la commande par l'acheteur, par voie de paiement sécurisé par carte bancaire, ou Paypal.

Eugène ne sera pas tenu de procéder à la délivrance des produits commandés par l'Acheteur si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité.

Les paiements par carte bancaire sont débités à la commande.

Les paiements effectués par l'Acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par la société Trend Hub SAS qui gère la marque Eugène.

Eugène se réserve le droit, en cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours effectuées par l'acheteur.

#### **6 – Livraisons**

Pour toute commande inférieure ou égale à 20 Euros TTC, une participation aux frais de port sera appliquée.

Nos tarifs indiqués sont ceux pour des expéditions à destination de la France métropolitaine (hors Corse), la Belgique, l'Espagne, l'Italie, l'Allemagne et les Pays Bas.

Pour connaître le montant des frais de livraison hors France Métropolitaine ou pays sur la liste ci-dessus, merci de contacter notre service clients par mail à [eugene.friandise@gmail.com](mailto:eugene.friandise@gmail.com)

Les colis sont expédiés via le mode de transport standard. Les articles sont livrés à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande. L'envoi de la commande sera confirmé au client le jour de son départ par un e-mail sous réserve que le client ait correctement communiqué son adresse e-mail. Les frais d'envoi sont à la charge du Client. Les frais de livraison apparaissent distinctement sur le bon de commande avant confirmation par le client, sauf exceptions et promotions signalées.

En cas de défauts apparents lors de la réception du colis, le client bénéficie du droit de retour précisé dans l'article 3.

Les délais indiqués lors de la prise de commande sont donnés à titre indicatif et peuvent varier selon la destination. Eugène s'engage à faire en sorte de livrer les produits commandés par l'Acheteur dans les meilleurs délais.

Les délais de livraison sont communiqués à titre indicatif et un dépassement éventuel ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêts, retenue ou annulation de la commande par l'Acheteur. Sauf cas particulier ou indisponibilité d'un ou plusieurs produits, les produits commandés seront livrés en une seule fois. La prestation de livraison s'entend en BAL ou en bas de l'immeuble, aucun transporteur n'est en mesure d'assurer systématiquement une livraison dans les étages.

Toutefois, si les produits commandés n'ont pas été livrés dans un délai de 10 jours ouvrables après expédition pour toute autre cause que la force majeure, la vente pourra être résolue à la demande écrite de l'Acheteur ou de Eugène. Les sommes versées par l'Acheteur lui seront alors restituées sans délai, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Le traitement des commandes se fait du lundi au vendredi, hors jours fériés. La préparation de votre commande et le délai d'acheminement moyen sont de 48h (jours ouvrés).

### **7 – Réception de la commande**

A la réception de votre commande, si celle-ci est endommagée extérieurement et présente des signes d'écrasement ou de vandalisme sur l'emballage, l'acheteur est prié de prendre des photos et d'adresser une demande écrite à [eugene.friandise@gmail.com](mailto:eugene.friandise@gmail.com) en attachant une déclaration sur l'honneur signée et datée et manuscrite, ainsi que les photos de la livraison abimée. Eugène fera alors le nécessaire dans les plus brefs délais pour remplacer la commande à ses frais, excluant toute demande de dommages et intérêts de la part de l'acheteur à la société Trend Hub SAS qui gère la marque Eugène.

### **8 – Protection des données**

La présente politique de confidentialité s'applique aux traitements de données à caractère personnel des utilisateurs (ci-après les « Utilisateurs ») mis en œuvre dans le cadre du site [www.eugene-shop.fr](http://www.eugene-shop.fr) (ci-après « le Site ») de la la marque Eugène pour la société Trend Hub SAS (ci-après « la Société »)

#### Finalité et base du traitement des données personnelles :

La Société, en qualité de responsable de traitement, collecte et utilise les données personnelles des Utilisateurs conformément à la réglementation en vigueur afin de répondre à ses besoins organisationnels et ses opérations légitimes, notamment :

- assurer la gestion des commandes sur le Site
- maintenir et développer le Site ;
- assurer la sécurité du Site et nous assurer qu'il est utilisé en conformité avec le droit applicable ;
- répondre à ses obligations légales, comptables et fiscales (gestion des demandes d'exercices de vos droits, tenue d'une liste d'opposition à la prospection, ...)
- l'exécution des relations contractuelles ;
- faciliter l'expérience des Utilisateurs sur le Site : permettre leur inscription, leur

identification, la gestion de leur compte utilisateur ;  
- fournir aux Utilisateurs les informations demandées.

Source des données :

Les données sont collectées directement auprès des Utilisateurs (par exemple lors de l'inscription sur le Site ou lors de la collecte des informations pour la livraison du produit lors de l'achat)

Destinataires des données à caractère personnel :

Les destinataires de ces données sont :

- la Société
- les sous-traitants de la Société

La Société s'assure que les destinataires des données offrent des garanties sérieuses de sécurité et de confidentialité des données personnelles qui leur sont transmises par la Société.

Transfert de données en dehors de l'Union européenne :

Les données sont traitées au sein de l'Union européenne. Si certaines données sont amenées à être transférées en dehors de l'Union européenne, la Société s'assurera que ces transferts soient effectués vers des pays présentant un niveau de protection suffisant, ou qu'ils soient encadrés par des outils juridiques garantissant à ces transferts un niveau de protection conforme aux exigences européennes (tels que les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne, et/ou par l'adhésion des entités destinataires des données au Privacy Shield, lorsqu'elles sont situées aux Etats-Unis).

Conservation des données :

Les données sont stockées dans le respect de la réglementation française et européenne. Les données collectées sont conservées 3 ans après la fin du dernier contact avec l'Utilisateur.

Au terme de cette durée, les données seront, si besoin, archivées pendant une durée n'excédant pas les délais de prescription légale ou les obligations d'archivage applicables ou la durée des procédures en cas de contentieux. Une fois ces délais expirés, les données seront détruites.

L'Utilisateur peut solliciter la destruction de ses données personnelles auprès du Site. Dans un tel cas, toutes les données qui sont associées à l'Utilisateur seront définitivement supprimées par la Société.

La Société peut être amenée à refuser de faire droit à certaines demandes tel que le droit de suppression pour des motifs légitimes tel qu'une obligation légale de conservation de certaines données ou encore pour les besoins de la défense de droits en justice.

Droits de l'Utilisateur concerné par le traitement de données :

En vertu de la loi Informatique et Libertés, l'Utilisateur concerné par le traitement dispose, à l'égard du traitement de ses données personnelles, d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement.

En outre, l'Utilisateur dispose du droit de communiquer à la Société des directives qui définissent la manière dont il souhaite que ses données personnelles soient traitées après son décès (en indiquant par exemple s'il souhaite qu'elles soient conservées, effacées, ou communiquées à un tiers désigné).

Enfin, l'Utilisateur peut, le cas échéant, demander l'effacement des données personnelles qui ont été collectées lorsqu'il était mineur.

Par ailleurs, l'Utilisateur pourra également exercer (en plus des droits susvisés), son droit à la limitation du traitement et son droit à la portabilité de ses données personnelles.

Il disposera également du droit de retirer son consentement au traitement de ses données personnelles (pour tout traitement fondé sur son consentement). Si l'Utilisateur réside en France, il peut définir le sort de ses données après sa mort.

*L'exercice de ces droits se fera en transmettant la demande à la Société :*

- Soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [www.eugene-shop.fr](http://www.eugene-shop.fr)
- Soit par courrier postal à l'adresse suivante :  
3 rue de la Mothe, 45340 Chambon la Forêt

Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle relativement au traitement de ses données personnelles, qui est en France, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

## **9 - Cookies**

Le Site utilise uniquement des cookies strictement nécessaires à l'utilisation et au fonctionnement du Site.

## **10 - Produits**

Les produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. Ils sont produits et mis sur le marché par l'entreprise Trend Hub SAS pour la marque Eugène.

Les photographies des produits n'ont aucun caractère contractuel, ni le poids précis des conditionnements que les fournisseurs peuvent modifier au gré des évolutions de gamme.

Eugène se réserve le droit à tout moment et sans préavis d'ajouter ou de supprimer des produits de son catalogue.

## **11 – Service clients**

Pour tout renseignement, notre service client reste à votre disposition :

- Du lundi au vendredi de 9h à 18h par mail en utilisant le formulaire de contact ou en écrivant à [eugene.friandise@gmail.com](mailto:eugene.friandise@gmail.com)

## **12 – Propriété intellectuelle**

Le contenu du site, protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle, est la propriété de Eugène, marque déposée et commercialisée par la société Trend Hub SAS.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon. Tous les visuels et photographies visibles sur le Site, et notamment ceux représentant et illustrant les Produits sont nécessairement protégés par le droit d'auteur et tous autres droits de propriété intellectuelle et appartiennent au Vendeur ou à des tiers ayant autorisé Eugène à les exploiter. Toute reproduction et/ou exploitation de quelle que nature que ce soit, sans autorisation, desdits visuels ou photographies représentés sur le Site fera l'objet de poursuites.

## **13 – Droit applicable**

Les Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française, même si la livraison s'effectue dans un pays autre que la France. Ainsi en cas de litige, la loi appliquée sera celle du pays siège de la société.

En cas de litige pouvant découler des présentes conditions et de l'utilisation du site, les dispositions des présentes conditions seront applicables en priorité, et si les présentes conditions ne contiennent aucune disposition pertinente, la législation française sera applicable. Tout litige découlant de ou en relation avec ces conditions et l'utilisation du site sera soumis aux tribunaux français compétents.

## **14 – Transfert de propriété - Transfert des risques**

Le transfert de propriété des produits de Eugène sera réalisé au paiement sur notre compte de la commande matérialisant l'accord des parties sur le ou les produits et sur le prix, quelle que soit la date du paiement et de la livraison.

## **15- Abonnement**

**A.** Les présentes CGV de l'Article 14 - Abonnement, vous informent sur les modalités et les conditions générales de vente dans lesquelles Eugène pourra à l'avenir fournir un service d'abonnement récurrent (ci-après appelé Service) permettant au Client de recevoir régulièrement et automatiquement les produits alimentaires pour leurs chiens.

**B.** La commande du client sous le programme d'abonnement sera traitée comme toutes autres commandes.

Aucune reprise de marchandise ne sera effectuée dans le cadre du programme d'abonnement, sauf erreur constatée de livraison pour laquelle le Vendeur serait reconnu responsable.

**C.** Avantages du programme d'abonnement

Toutes les commandes passées via le programme d'abonnement bénéficient d'une remise sur le prix courant de l'article. Le pourcentage de remise applicable est à déterminer par Eugène au moment de la mise en place du dit service.

Lors de la souscription, le client détermine le type ou les types de produits qu'ils souhaitent recevoir.

#### **D. Mode de règlement, frais et renouvellement**

Le client règle la première commande lors de la souscription à l'offre d'abonnement.

Seules les cartes bancaires et PayPal sont acceptées comme mode de paiement pour les commandes passées avec le programme d'abonnement. Les transactions se feront sur des plateformes financières sécurisées de ces entreprises.

Si la carte de crédit devient invalide à tout moment au cours de la période d'abonnement, ou si le débit est refusé pour une autre raison, le vendeur enverra un email au client à l'adresse associée au compte client, en précisant que l'abonnement a été interrompu et demandant au client de mettre à jour ses coordonnées de paiement. L'abonnement sera suspendu et aucune commande supplémentaire ne sera traitée ou expédiée tant que ces informations n'auront pas été mise à jour. Si un mois après l'incident de paiement, les coordonnées de Paiement n'ont pas été mises à jour, le programme d'abonnement sera annulé.

Il n'y a pas de frais liés à l'adhésion à un programme d'abonnement. Seul le prix des produits commandés et la participation au transport seront redevables.

Le contrat d'abonnement est un contrat à durée indéterminée comportant un engagement sur la réception de 2 livraisons. Une fois cette engagement honoré, le client aura la possibilité de résilier son contrat sur simple demande à [eugene.friandise@gmail.com](mailto:eugene.friandise@gmail.com)

#### **E. Livraison**

La livraison pour les abonnements suit les mêmes règles que celles pour les commandes ponctuelles sur le site.

#### **F. Résiliation à l'initiative du client, annulation et réajustement de l'offre d'abonnement.**

Toute demande de modification ou résiliation devra être faite impérativement par mail à l'adresse [eugene.friandise@gmail.com](mailto:eugene.friandise@gmail.com)

Le client a la possibilité d'annuler ou de modifier son contrat d'abonnement par mail [eugene.friandise@gmail.com](mailto:eugene.friandise@gmail.com) à partir du moment où les 2 livraisons obligatoires ont été réceptionnées. L'annulation du contrat d'abonnement sera soumise à un délai de préavis de 7 jours pendant lesquels le client restera redevable des commandes qui lui seront expédiées. Toutes commandes planifiées et/ou déjà expédiées pendant ce préavis ne pourront pas être remboursées.

#### **G. Limitation de responsabilité**

Outre les autres limitations et exclusions contenues dans les Conditions générales de vente, en aucun cas nous, ou nos administrateurs, dirigeants, employés, mandataires ou autres représentants, ne serons redevables de dommages et intérêts indirects découlant de, ou concernant votre abonnement au programme d'abonnement. Notre responsabilité totale contractuelle n'excèdera pas le montant de tous les paiements relatifs à votre abonnement au programme d'abonnement que vous avez réellement effectués au cours de votre abonnement. Cette limitation de responsabilité s'appliquera dans toute la mesure autorisée par la loi et restera en vigueur après l'annulation ou la résiliation de votre abonnement ou participation au programme.