

Applicable sur l'ensemble des ventes effectuées en Polynésie française

### **ARTICLE 1 - Principes généraux**

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des ventes et des services effectués par la société SIPAC (SARL au capital de 52 000 000 xpf, RC 578 B, N° Tahiti : 042 333) à destination des personnes agissant dans le cadre de leur activité professionnelle. SIPAC se réserve le droit de modifier les Conditions à tout moment.

Toute commande passée à SIPAC implique nécessairement à titre de condition essentielle et déterminante, l'acceptation sans réserve par le client des conditions en vigueur au jour de la commande concernée. En outre, le Client déclare reconnaître que l'acceptation des conditions entrainera l'application de celles-ci à la commande à laquelle elles se rapportent ainsi qu'à toute commande ultérieure, excepté le cas où de nouvelles conditions seraient portées à sa connaissance. Le fait que SIPAC ne se prévale pas à un moment donné de l'une des quelconques des conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir ou le passé.

Les présentes conditions générales de vente prévalent sur les éventuelles conditions générales d'achat du client. En cas de contrariété entre les conditions générales de vente et les conditions particulières stipulées, ce sont ces dernières qui prévalent.

### **ARTICLE 2 – Produits et Services**

Les produits proposés à la vente varient selon les arrivages, étant précisé que SIPAC se réserve la faculté de modifier à tout moment la gamme des produits référencés, pour mieux répondre aux attentes du client.

Les offres de produits proposés par SIPAC s'entendent sous réserve de la disponibilité de ceux-ci.

La liste et les caractéristiques des produits proposés sur [www.sipac.pf](http://www.sipac.pf) sont susceptibles d'être modifiés et adaptés à tout moment pour mieux répondre aux attentes du client. Les produits et les services proposés sur [www.sipac.pf](http://www.sipac.pf) sont conformes à la législation polynésienne et aux normes applicables en Polynésie Française. Les produits et services proposés sur [www.sipac.pf](http://www.sipac.pf) sont destinés à la clientèle Grand Public et aux Professionnels.

Les caractéristiques essentielles et obligatoires du produit sont accessibles sur les étiquettes des emballages. En conséquence, tout problème ou dommage consécutif à une consommation ou à une utilisation du produit en méconnaissance des informations figurant sur les étiquettes et emballages (ex : allergènes ou intolérance) relève de la seule et unique responsabilité du client et/ou consommateur.

### **DISPONIBILITÉ DES PRODUITS**

Les produits et les services sont disponibles aux prix et aux conditions proposés tant qu'ils sont visibles sur le site [www.sipac.pf](http://www.sipac.pf). Les informations relatives à la disponibilité des produits de SIPAC peuvent exceptionnellement être erronées ou imprécises. SIPAC s'engage, dans ce cas à apporter au client toute précision complémentaire nécessaire au bon déroulement de sa commande.

Si un produit s'avère indisponible, SIPAC s'engage à informer le client par email ou par téléphone de l'erreur et à lui apporter toute précision complémentaire nécessaire au bon déroulement de sa commande.

### **GARANTIE DES PRODUITS**

Les produits sont garantis contre tout défaut de matière ou fabrication pendant une durée variable selon la nature du produit. L'acquéreur déclare avoir pris connaissance des conditions de conservation optimales et des dates limites de consommation affichées sur l'emballage des produits livrés. SIPAC ne peut garantir la qualité des produits si le client ne respecte pas ces conditions.

### **ARTICLE 3 – Prix des produits**

Les marchandises seront facturées au tarif en vigueur au moment de la transmission de la commande, l'acheteur déclarant avoir pris connaissance des tarifs avant de contracter.

Pour la clientèle Grand Public, les prix indiqués sont TTC incluant TVA et taxes spécifiques aux produits ou aux services compris et s'entendent en Francs Pacifique.

Pour la clientèle Professionnelle, les prix indiqués sont HT et s'entendent en Francs Pacifique.

### **ARTICLE 4 – Inscription et traitement de la commande**

Les Commandes sont passées par le Client par Internet directement sur le Site.

De manière générale, un délai de 24 heures est nécessaire pour traiter les commandes passées avant 14 heures. Pour toutes les commandes passées après 14 heures, ce délai passe à 48 heures. Ce délai est purement indicatif et peut varier selon le planning des livraisons hebdomadaires.

SIPAC s'engage à honorer toutes les Commandes passées dans le respect des Conditions et dans la limite des stocks disponibles.

#### **MODALITES DE COMMANDE SUR LE SITE**

Afin d'effectuer une commande en ligne, l'internaute doit préalablement créer un compte utilisateur ou ouvrir une session, s'il est déjà client Sipac.

Si l'internaute est déjà un client Sipac et qu'il souhaite accéder à son espace web il doit cliquer sur « Se connecter ». Si l'internaute n'est pas encore client, il doit « S'enregistrer comme particulier ou pro ». Il doit procéder à l'ouverture de son compte.

Pour le Grand Public : L'activation du compte est instantanée après avoir renseigné les informations demandées

Pour les Professionnels : Un formulaire d'inscription doit être rempli et l'activation du compte est soumise à vérification

Le délai de traitement d'ouverture de compte est estimé à 48h et le client pourra se connecter en cliquant sur lien à usage unique envoyé par email. L'utilisateur pourra par la suite se connecter à son compte en utilisant l'identifiant et le mot de passe fourni par mail.

Une fois inscrit, le Client pourra accéder aux divers services offerts par SIPAC : ses informations personnelles, effectuer une commande et consulter son historique. Le mot de passe est strictement personnel. Toute perte ou oubli devra être signalé au service commercial de SIPAC. Les données de connexion du client au site sont confidentielles. Le client doit conserver confidentiel ses données ainsi que son code client. Sauf fraude, le client est seul responsable de l'usage de ses données d'identification par un tiers. En cas d'oubli ou de perte du mot de passe, le service commercial, sur demande, peut en générer un nouveau.

#### **REFUS D'OUVERTURE DE COMPTE ET/OU DESACTIVATION DE VOTRE ESPACE WEB**

SIPAC se réserve la faculté de désactiver de plein droit, sans préavis ni indemnité, le compte utilisateur de ses clients en cas de :

- Non-respect des présentes CGV ;
- Non-paiement des sommes dues déjà clients Sipac hors site web
- Délivrance de fausses informations lors de la création du compte ;

### INFORMATIONS LORS DE LA COMMANDE

Le client est responsable de l'exhaustivité et de la conformité des informations (numéro de téléphone, zone géographique, choix de la compagnie maritime (choix du bateau et date de départ de celui-ci pour les îles, coordonnées bancaires ...) validées lors de la commande.

Les lieux, les modalités et les montants des frais de traitement et de livraison sont proposés avant la validation de votre commande et font l'objet d'un récapitulatif avant la confirmation de la commande.

Pour toute anomalie de livraison (erreur de destinataires, produit endommagé...), il est conseillé de contacter le service commercial par e-mail [web@sipac.pf](mailto:web@sipac.pf).

Dès leur retrait au point de vente, les produits appartiennent au client et sont donc sous sa responsabilité.

### COLLECTE DES DONNÉES PERSONNELLES POUR LA GESTION DE LA COMMANDE

Afin d'assurer le traitement, le suivi et l'archivage des commandes, SIPAC doit nécessairement traiter et collecter des données personnelles concernant le client.

Le renseignement des données personnelles collectées aux fins de vente à distance est obligatoire pour la confirmation, et la validation de la commande du client ainsi que son suivi ; en leur absence, la commande du client ne pourra être traitée : ces données obligatoires sont identifiées par un astérisque sur le formulaire qui est rempli lors de la commande, les autres sont facultatives. Ces données peuvent être transmises auprès des prestataires et/ou employés de SIPAC :

- dans la seule finalité de la bonne exécution de la commande et notamment de sa livraison, selon les options sélectionnées par le client lors de la commande le cas échéant, elles pourront être contrôlées lors du retrait ou de la livraison
- l'établissement de statistiques.

### INFORMATIONS COMMERCIALES

Avec son accord, le client peut être amené à recevoir des offres par courriel. Il peut ainsi choisir de bénéficier ou non des offres et promotions.

SIPAC se réserve le droit de collecter des informations sur les acheteurs y compris en utilisant des cookies pour un usage interne.

En application de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, d'opposition, de rectification et de suppression des données vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en nous envoyant un courriel à l'adresse suivante : [web@sipac.pf](mailto:web@sipac.pf)

### ANNULATION DE LA COMMANDE AVANT SON RETRAIT OU SA RÉCEPTION

Toute annulation de commande doit être réalisée auprès du service commercial de SIPAC par e-mail [web@sipac.pf](mailto:web@sipac.pf) au moins 24h avant la livraison et ce, pour quelque raison que ce soit hormis un cas de force majeure

### ARTICLE 5 – Modalités de paiement et conditions de règlement

L'utilisateur règle ses achats en ligne à la commande par carte bancaire (CB, Visa, American Express ou Carte privative SOCREDO).

Le montant débité sera ajusté au moment de la facturation (produit au poids variable ou non disponible). Le montant facturé ne sera en aucun cas supérieur au montant validé lors la commande. A ce titre, le site internet utilise un module sécurisé PAYZEN.

Il est également possible de payer la commande lors de la récupération sur place au comptoir SIPAC.

### SÉCURITÉ DES PAIEMENTS EN LIGNE / TRANSMISSION DES DONNÉES

SIPAC s'engage sur la sécurité des paiements en ligne. La transmission des données de paiement est cryptée, dès la saisie sur la plateforme de paiement sécurisé vers laquelle le client sera redirigé au passage de la commande sur le site SIPAC. Il est impossible de les lire au cours de leur unique transfert via Internet. La seule information circulant ensuite sur le site SIPAC, lors des commandes, est un numéro de commande/e-mail associé à la carte de paiement qui ne permet en aucun cas de retrouver le véritable numéro de carte.

### LUTTE CONTRE LA FRAUDE

SIPAC se réserve la possibilité de ne pas donner suite à la commande d'un client pour lequel des problèmes (fraude ou impayé) seraient déjà survenus. SIPAC conserve en toute hypothèse la propriété des articles livrés jusqu'au paiement intégral du prix par le client.

#### Conséquences des fraudes et impayés

Lorsque le contrôle d'un paiement ou d'une commande révèle un impayé, une fraude ou une tentative de fraude, le client pourra être inscrit dans un fichier recensant les fraudes et les impayés jusqu'à régularisation de sa situation. SIPAC pourra refuser d'honorer les commandes des clients.

Dans tous les cas, les clients concernés feront l'objet d'une information individuelle.

En cas de risque de fraude détecté, SIPAC se réserve le droit de procéder à un contrôle par contre appel ou d'annuler la commande pour garantir la sécurité des transactions en ligne.

### ARTICLE 6 – La Livraison

#### CONDITIONS DE LIVRAISON

SIPAC propose au client les conditions de livraison ou de retrait suivantes :

- Livraison sur le lieu de l'activité (uniquement pour la clientèle Professionnelle et en fonction du planning établi) , avec un minimum d'achats de 8 000 XPF
- Livraison sur zone : toute commande pour tout public, avec un minimum d'achats de 8 000 XPF
- Retrait en magasin pour toute commande pour tout public, avec un minimum d'achats de 5 000 XPF (Grand Public uniquement) au point de vente SIPAC, au PK 10.5 coté montagne à Mahina

Les livraisons dans les îles sont soumises aux plannings de départs des bateaux.

Il est expressément entendu que ces délais ne peuvent être qu'indicatifs, leur non-respect ne pouvant en aucun cas engager la responsabilité de SIPAC.

A titre exceptionnel, compte tenu d'impératifs ou de contraintes de transport, SIPAC peut être amené à modifier la date initialement prévue pour la livraison de la commande. SIPAC informe alors le client par e-mail ou par téléphone de toute modification de mise à disposition des produits commandés.

Tous les événements, tels que force majeure, sinistre, grève, décision administrative ou arrêt des transports, ou toute circonstances hors du contrôle raisonnable de SIPAC, qui tendraient à retarder, à empêcher et à rendre exorbitante l'exécution de l'approvisionnement constituent, de convention expresse, une cause de suspension ou d'extinction des obligations de SIPAC, sans indemnité au profit du client.

#### CONFORMITE DE LA LIVRAISON

Lors de la livraison ou du retrait, le client a l'obligation de vérifier l'état du colis. En cas de non-conformité lors de la livraison, le client doit obligatoirement émettre des réserves sur le bon de livraison ou refuser la marchandise. L'annotation sous réserve de déballage sur le bordereau de livraison n'a pas de valeur. Lors de la livraison sur le lieu

de l'activité, sur zone ou du retrait au point de vente, le client peut vérifier la conformité des produits commandés en les déballant. La conformité de la commande s'entend comme la présence des produits, leur adéquation par rapport à la commande et leur état apparent.

Sauf accord contraire, les retards de livraison n'emportent ni annulation ni modification du contrat. Ils ne sauraient donner lieu à dommages et intérêts.

SIPAC détermine seul le mode de préparation et les accessoires de palettisation.

Dans le cas d'une livraison dans les îles, la commande fait l'objet d'une vérification par le subrécargue conformément au(x) connaissance(s) (quantité et qualité).

La signature du connaissance par la compagnie maritime confirme la bonne prise en charge de la totalité de la marchandise par celle-ci.

### **EXCLUSIONS DU DROIT DE RÉTRACTATION**

Ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation :

- les services pleinement exécutés si le consommateur a donné son accord préalable exprès à leur exécution, et reconnu qu'il perdrait son droit de rétractation après exécution du contrat ;
- biens rapidement périssables ou pouvant se détériorer rapidement (boissons ouvertes) ;
- biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;
- et plus généralement les biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles. ;

### **ARTICLE 7 – Retour et Avoir**

Compte tenu des règles auxquelles est soumise SIPAC SARL dans le cadre du respect des normes HACCP et de la réglementation locale (Arr. n°746ER du 5 octobre 1978), aucun retour de denrées alimentaires réfrigérées et surgelées n'est accepté par SIPAC SARL sans son accord explicite. Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel entre la société SIPAC SARL et le Client. Tout retour n'ayant pas reçu l'accord de SIPAC ne sera pas pris en compte et aucun avoir ne pourra être émis.

Pour toute anomalie de livraison (erreur de destinataires, produit endommagé...), il est conseillé de le signaler directement au chauffeur dans le cas d'une livraison ou au personnel sur place en cas de récupération au comptoir. Il est également possible de contacter le service commercial SIPAC par e-mail [web@sipac.pf](mailto:web@sipac.pf) dans les 72h après récupération de la commande. Cette réclamation fait l'objet de preuves (photos, facture ...) et soumise à contrôle de la part de SIPAC avant remboursement ou re-livraison, selon le choix du client.

Tout retour de produit doit faire l'objet d'un accord formel entre le vendeur et l'acquéreur. Tout produit retourné sans cet accord ne pourra donner lieu à un avoir. Les frais et les risques de retour sont toujours à la charge de l'acquéreur.

De même, en cas de produits manquants, l'acquéreur doit, sous peine de forclusion, avertir le vendeur le jour même de la livraison. La garantie ne joue pas pour les défauts et détériorations provoquées par des mauvaises conditions de stockage ou de manipulation par l'acquéreur.

Dans l'hypothèse où un litige naîtrait de la présente relation contractuelle, les Parties s'engagent, avant toute action judiciaire, à rechercher une solution amiable. Vous êtes invités à contacter le service commercial SIPAC par email [web@sipac.pf](mailto:web@sipac.pf).

### **ARTICLE 8 - Cookies**

Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un grand nombre de sites internet utilisent des cookies, l'objectif principal étant d'améliorer votre expérience d'utilisateur. Un cookie est une information déposée sur votre disque dur par le serveur du site que vous visitez. Ces informations sont parfois stockées sur votre terminal dans un simple fichier texte auquel un serveur accède pour lire et enregistrer des informations. Un site internet peut uniquement relire et écrire les cookies qui lui appartiennent.

Pourquoi nous utilisons des cookies :

Lors de la navigation sur le site, les cookies permettent de « reconnaître » votre navigateur, pour la durée de votre visite («cookie de session») ou lors de plusieurs visites («cookie persistant»). Les cookies peuvent avoir plusieurs rôles et sont utilisés sur notre site :

- pour des raisons techniques (identification de session, mémorisation des préférences, du panier...) afin, par exemple, d'adapter la présentation du site à la configuration de votre terminal.
- à des fins d'analyses statistiques et de gestion de trafic nous permettant, par exemple, d'améliorer l'ergonomie du site et l'intérêt de nos services.
- pour vous proposer des offres commerciales en lien ou non avec vos centres d'intérêts sur notre site ou des sites tiers.

Les cookies Tiers :

En fonction des choix que vous avez pu exercer concernant les cookies (Vos choix concernant l'utilisation des cookies), des cookies sont émis/lus par des tiers (prestataires de publicité, agences de communication, sociétés de mesure d'audience, ...) lorsque vous naviguez sur notre site.

Les cookies permettent à ces sociétés, pendant la durée de validité de ces cookies, de déterminer, en vue de vous les adresser, les contenus publicitaires susceptibles de correspondre à vos centres d'intérêts grâce à la connaissance de votre navigation sur notre site. L'utilisation des cookies par ces sociétés est régie par leurs propres politiques de protection de la vie privée.

### **ARTICLE 9 : Propriété Intellectuelle**

Tous les éléments du site [www.sipac.pf](http://www.sipac.pf) (notamment contenus, code, architecture...) sont protégés au titre du droit d'auteur, des marques ou des brevets. Leur utilisation sans l'autorisation préalable et écrite de SIPAC ou des autres titulaires de droits est susceptible de constituer une contrefaçon et de donner lieu à des poursuites.

En vous connectant sur le site Internet [www.sipac.pf](http://www.sipac.pf), vous vous interdisez de copier ou télécharger tout ou une partie de son contenu, sauf autorisation préalable et expresse de SIPAC. Sont notamment interdits : l'extraction, la réutilisation le stockage, la reproduction, la représentation ou la conservation de parties quantitativement ou qualitativement substantielles du site [www.sipac.pf](http://www.sipac.pf), sous quelque forme que ce soit, est interdite au titre des droits du producteur de bases de données, et sauf autorisation préalable écrite du directeur de la publication.

L'utilisateur qui dispose d'un site Internet à titre personnel et non commercial a la possibilité de placer sur son site un lien simple renvoyant directement à la page du site de SIPAC dès lors que le site SIPAC apparait de façon distincte et non encapsulée dans le site initial. Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention implicite d'affiliation. SIPAC se réserve le droit d'interdire tout lien émanant d'un site dont le contenu lui paraîtrait inapproprié, sans que cette interdiction ne soit susceptible d'engager sa responsabilité à quelque titre que ce soit.

Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande de la société SIPAC.