

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Dernière mise à jour : septembre 2026

1. Identité du vendeur et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les ventes de produits alimentaires réalisées auprès de consommateurs sur le site www.bycabens.com, exploité par :

La Caben's – Zoé Benaniba

Entrepreneur individuel – Micro-entreprise

SIREN : **953 104 080**

15 chemin du Moulin de Bacheforès

64100 Bayonne

E-mail : **bycabens@gmail.com**

Les présentes CGV s'appliquent aux commandes passées par des consommateurs sur le site internet de La Caben's.

Toute commande implique l'acceptation des présentes CGV par le client avant sa validation.

Les ventes réalisées auprès de professionnels peuvent faire l'objet de conditions spécifiques et ne sont pas régies par les présentes CGV destinées aux consommateurs.

2. Produits

La Caben's propose à la vente des cookies artisanaux.

Les caractéristiques essentielles des produits, notamment leur composition, les allergènes et les informations nécessaires à leur consommation, sont présentées sur le site avant la commande.

Les photographies et illustrations sont présentées à titre indicatif. Les produits étant fabriqués artisanalement, de légères différences d'aspect peuvent exister sans affecter leurs caractéristiques essentielles.

Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles et des capacités de production de La Caben's.

3. Prix

Les prix applicables sont ceux affichés sur le site au moment de la validation de la commande.

Ils sont indiqués en euros.

TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.

Les éventuels frais de livraison sont indiqués au client avant la validation définitive de la commande.

La Caben's se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Toute modification est sans effet sur les commandes déjà validées.

4. Commande

Le client sélectionne les produits qu'il souhaite commander et renseigne les informations nécessaires à la préparation et à la remise de sa commande.

Il appartient au client de vérifier le contenu de sa commande ainsi que l'exactitude des informations fournies avant sa validation.

Le client doit notamment fournir des coordonnées exactes permettant, selon le mode choisi, la livraison ou la remise de la commande.

La validation de la commande implique l'acceptation des présentes CGV et entraîne une obligation de paiement.

La commande devient définitive après validation du paiement.

La Caben's se réserve le droit de refuser ou d'annuler une commande en cas d'indisponibilité d'un produit, d'impossibilité manifeste de l'exécuter ou d'incident relatif au paiement. Dans ce cas, les sommes éventuellement encaissées correspondant aux produits non fournis sont remboursées.

5. Paiement

Le paiement s'effectue en ligne par l'intermédiaire des moyens de paiement proposés sur le site.

La commande n'est considérée comme validée qu'après confirmation du paiement.

Les informations bancaires sont traitées par les prestataires de paiement utilisés sur le site. La Caben's n'a pas vocation à conserver les données bancaires complètes du client.

6. Livraison et Click & Collect

La Caben's propose, selon les modalités et zones indiquées sur le site :

- la **livraison locale** ;
- le **Click & Collect**.

La Caben's ne propose pas d'expédition nationale par transporteur.

Les zones desservies, frais éventuels, jours et créneaux disponibles sont indiqués au client sur le site ou lors du processus de commande.

Le délai ou la date de mise à disposition ou de livraison applicable à la commande est communiqué au client avant sa validation.

Pour une livraison, le client est responsable de l'exactitude et de la complétude de l'adresse et des coordonnées communiquées.

Pour un Click & Collect, le client s'engage à récupérer sa commande selon les modalités communiquées lors de la commande.

En cas de difficulté susceptible d'empêcher La Caben's de respecter la date ou le délai annoncé, le client en est informé dans les meilleurs délais.

Les droits du consommateur prévus par la législation applicable en cas de retard ou de défaut de livraison demeurent applicables.

7. Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article **L.221-28, 4° du Code de la consommation**, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats portant sur la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement.

Les cookies commercialisés par La Caben's sont des produits alimentaires artisanaux à durée de conservation courte, avec une durée de conservation indiquée de **5 jours**.

En conséquence, les commandes portant sur ces produits ne bénéficient pas du délai légal de rétractation de 14 jours applicable à certaines ventes à distance.

Cette absence de droit de rétractation ne prive pas le client de ses droits en cas de produit non conforme, défectueux ou ne correspondant pas à la commande.

8. Conservation et consommation des produits

Les cookies La Caben's sont des produits alimentaires artisanaux.

Les conditions et la durée de conservation sont indiquées sur l'emballage du produit ou communiquées au client.

Le client doit respecter ces indications après la remise ou la livraison des produits.

La Caben's ne saurait être tenue responsable d'une altération du produit résultant de conditions de stockage ou de conservation inadaptées après sa remise au client.

9. Produits non conformes et réclamations

Le client est invité à vérifier sa commande lors de sa remise ou de sa livraison.

En cas de produit manquant, endommagé, présentant une anomalie ou ne correspondant pas à la commande, le client est invité à contacter La Caben's dans les meilleurs délais à :

bycabens@gmail.com

Afin de faciliter le traitement de la réclamation, le client peut transmettre son numéro de commande ainsi que, lorsque cela est utile, des photographies permettant de constater le problème.

La Caben's examinera la situation et proposera une solution appropriée lorsque la réclamation est justifiée.

10. Garanties légales

Les produits vendus par La Caben's bénéficient des garanties légales applicables, notamment de la **garantie légale de conformité** prévue par le Code de la consommation ainsi que de la **garantie relative aux vices cachés** prévue par le Code civil, dans les conditions prévues par la réglementation.

Ces garanties s'appliquent indépendamment de toute éventuelle garantie commerciale.

Le consommateur peut contacter La Caben's à l'adresse **bycabens@gmail.com** pour toute demande concernant la conformité d'un produit.

L'absence de droit de rétractation prévue à l'article 7 des présentes CGV n'affecte pas l'exercice de ces garanties.

La DGCCRF rappelle que les garanties légales doivent être portées à la connaissance du consommateur dans le cadre de la vente en ligne.

11. Responsabilité

La Caben's est responsable de la bonne exécution de ses obligations dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Sa responsabilité ne pourra toutefois être engagée lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution résulte d'un fait imputable au client, notamment en cas d'informations erronées fournies lors de la commande ou de non-respect des conditions de conservation des produits.

La Caben's ne pourra pas davantage être tenue responsable d'un événement présentant les caractéristiques légales de la force majeure.

Aucune disposition des présentes CGV n'a pour objet de limiter ou d'exclure les droits légaux dont bénéficie le consommateur.

12. Données personnelles

Dans le cadre des commandes et de l'utilisation du site, La Caben's est amenée à collecter et traiter certaines données personnelles nécessaires notamment à la gestion des commandes, des paiements, des livraisons et de la relation client.

Le traitement de ces données est réalisé conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Le client dispose des droits prévus par cette réglementation et peut contacter La Caben's à :

bycabens@gmail.com

Les informations détaillées relatives aux traitements réalisés, aux finalités, aux durées de conservation et aux droits des personnes sont disponibles dans la **Politique de confidentialité** accessible sur le site.

13. Médiation de la consommation

En cas de difficulté, le client est invité à contacter préalablement La Caben's afin de rechercher une solution amiable :

bycabens@gmail.com

Conformément aux dispositions du Code de la consommation relatives à la médiation, après réclamation écrite préalable auprès de La Caben's et en l'absence de résolution amiable du litige, le consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève La Caben's :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 rue de Ponthieu
75008 Paris

La saisine peut être effectuée en ligne sur la plateforme du CM2C :

[Plateforme de médiation CM2C](#)

Les coordonnées correspondent au document fourni par le CM2C lors de votre adhésion.

14. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**.

En cas de différend, le client est invité à contacter La Caben's afin de rechercher en priorité une solution amiable.

Le consommateur peut également recourir à la médiation de la consommation dans les conditions prévues à l'article 13.

À défaut de résolution amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles légales applicables.