

# WAKE UP

CLERMONT-FERRAND

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

L'entreprise individuelle WAKE UP exploitée initialement par Mme Pappano Alexia individuelle (EI), inscrite au C.M.A de CLERMONT-FERRAND sous le numéro de SIRET : 900 518 085 00015, est donnée en location-gérance à la société : SAS Pink Heavent SIREN : 939 642 674 SIRET (siège) : 939 642 674 00013 Numéro de TVA intracommunautaire : FR73 939642674 RCS Clermont-Ferrand : 939 642 674 Inscrite au RCS et au RNE depuis le 15/01/2025 La société Pink HEAVENT assure seule l'exploitation du fonds de commerce et agit en qualité de vendeur / prestataire à l'égard des clients. Les présentes Conditions générales d'utilisation (CGV) régissent les relations contractuelles entre WAKE UP, l'Entreprise, et le Client dans le cadre de prestation de buffet (préparation, livraison, installation et désinstallation) et de prêt de matériel (fontaines, percolateurs, kits de mise en place, pancartes, supports...). Le présent document constitue une annexe au devis accepté par le Client. L'Entreprise confectionne et effectue la livraison de petit-déjeuner et brunch. La majorité des produits présents dans les plateaux sont « fait maison » ou réalisé de façon artisanale auprès de nos boulangers.

### ARTICLE PRELIMINAIRE : DEFINITION

Chaque terme débutant ci-après par une majuscule a le sens qui lui est donné dans sa définition.

Commerçant : vendeur ou prestataire de service initial

Client : toute personne physique majeure ou personne morale qui accède et commande les prestations de la Société Wake Up

Entreprise : Pink Heavent - Wake Up, créateur et propriétaire des biens commandés

Prestation : conception, vente et livraison de petit-déjeuner et brunch

Partie : désigne cumulativement ou alternativement le Client, l'Entreprise ou le Commerçant

### ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. Elles constituent le socle unique de la relation commerciale entre elles, et, en ce sens, le Client est réputé les accepter sans réserve. Les présentes conditions générales de vente prévalent sur tout autre document. Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les prestations de service et ventes effectuées par Wake Up auprès de ses Clients.

Wake Up et le Client conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Wake Up se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en France.

Les présentes conditions générales de vente sont communiquées à tout acheteur qui en fait la demande, afin de lui permettre de passer commande.

Wake Up se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de conditions de vente particulières.

Les présentes conditions ne concernent que les ventes effectuées par auprès de ses clients situés en France et réalisées exclusivement sur le territoire français (livraison uniquement sur Clermont-Ferrand et alentours dans un rayon de 15 km, France)

Pour toute réalisation d'une commande hors de de la zone de chalandise définie au préalable par Wake Up, il convient de le signaler pour obtenir un devis spécifique, notamment au titre de frais de livraison, et déterminer si celle-ci est réalisable étant donné la nature de la prestation (denrées alimentaires périssables).

## **ARTICLE 2 : CONDITIONS D'INSCRIPTION AU SITE ET MODALITES DES COMMANDES**

**ETAPE 1:** Le Client effectue la réservation de son petit déjeuner ou brunch, il doit préalablement remplir le formulaire où figure son nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, le plateau souhaité ainsi que le mode de paiement voulu. (Données essentielles au bon déroulement des livraisons).

En validant la commande, le Client acceptera les conditions générales de ventes.

**ETAPE 2:** Le Client effectue le paiement directement en ligne. La commande du Client n'est validée et sa carte bancaire débitée qu'après avoir donné son accord exprès sur le prix correspondant le produit ou à la prestation demandée.

**ETAPE 3:** Une fois le paiement validé le Client recevra par mail la confirmation de sa commande. (Date de livraison, adresse de livraison ainsi que des informations sur son créneau horaire)

Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certaines hypothèses (notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'utilisateur), l'Entreprise se réserve le droit de bloquer la commande du client jusqu'à la complète résolution du problème.

En cas d'indisponibilité d'un produit commandé ou de l'impossibilité d'exécuter une prestation, le client en sera informé par email.

Le Client est informé que les produits et services sont offerts à la vente dans la limite de leur disponibilité. L'indisponibilité d'un produit ou service ne pourra donner lieu à aucune indemnisation. De manière générale, le Client accepte et reconnaît que l'effectivité de la prestation n'est pas garantie par le Site. Si la prestation ne peut être assurée, le Client en est informé concomitamment à sa demande.

Considérant le grand nombre de demandes formulées auprès du Site, si la prestation ne peut être réalisée dans l'immédiat ou le bien livré, le Client est placé en liste d'attente et servi en fonction :

- Du niveau de difficulté de la commande ;
- De la disponibilité des produits commandés.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, le Client se doit de formuler un message à l'adresse suivante : [contact@wakeinbox.fr](mailto:contact@wakeinbox.fr)

### **ARTICLE 3 : SIGNATURE ELECTRONIQUE**

La validation finale de la commande en ligne vaudra preuve de l'accord du Client au titre de :

- L'exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande ;
- La signature et de l'acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

### **ARTICLE 4 : CONFIRMATION DE LA COMMANDE**

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail à l'adresse indiquée par le Client.

### **ARTICLE 5 : MODE DE PAIEMENT ET PREUVE DE LA TRANSACTION**

#### 5.1

L'Entreprise utilise le service de paiement sécurisé fourni par la Société STRIPE (<https://stripe.com/fr/privacy>).

Les données confidentielles telles que le numéro de carte bancaire à 16 chiffres, la date d'expiration ainsi que le code CVV sont directement transmises, cryptées sur le serveur de l'Etablissement Bancaires.

L'Entreprise n'a pas accès à ces données.

#### 5.2.

Toute demande de facture doit être adressée directement à l'Entreprise. Afin d'assurer la sécurité des transactions et de répondre aux soucis de prévention des fraudes en matière de ventes en ligne, l'Entreprise peut être conduite à effectuer des contrôles sur les commandes.

L'Entreprise se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des Organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement.

L'Entreprise se réserve également le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

L'Entreprise a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu.

Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé au Client d'adresser par email à l'entreprise une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile.

La commande ne sera alors validée qu'après réception et vérification par l'Entreprise des pièces envoyées.

5.3.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de l'entreprise dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves de communication des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## **ARTICLE 6 : PRIX**

Wake Up se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande.

Les prix sont indiqués en euros.

Les prix de vente des produits et services figurants sur le site <https://wakeupclf.fr> sont indiqués en euros toutes taxes comprises (TTC), étant entendu que les produits commandés sont facturés aux prix et taxes en vigueur lors de l'enregistrement de la commande. Ils s'entendent hors frais divers, notamment frais de port selon les zones de livraison indiquées.

Si une ou plusieurs taxes ou contributions, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des prestations.

En cas de règlement par le Client avant la date de paiement figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes conditions générales de ventes, aucun escompte ne sera pratiqué.

Pour les paiements s'effectuant au moyen d'une carte bancaire. L'Entreprise ne pourra être tenue pour responsable de tout usage frauduleux d'une carte bancaire.

## **ARTICLE 7 : INFORMATIONS SUR LES PRODUITS**

Wake Up est une entreprise qui propose des plateaux de petits-déjeuners et brunch avec des produits frais et fait maison. Les viennoiseries et les baguettes proviennent de notre artisan boulanger. Les crêpes, les pancakes, les madeleines, les cakes, les gaufres, les brownies sont fait-maison et sont réalisés le jour même dans le respect des règles sanitaires en vigueur. La cuisson et la réalisation des plateaux est faite le jour même pour garantir la fraîcheur des produits.

## ARTICLE 8 : MODALITES DE LIVRAISON

La livraison du produit commandé ou la réalisation de la prestation n'est effectuée qu'après confirmation du paiement par l'Organisme Bancaire de l'Entreprise.

Tous les Produits pourront être livrés par l'Entreprise pour 3,50€, chez le Client domicilié dans les zones de livraison suivantes : Clermont-Ferrand, Cébazat, Gerzat, Lussat, Aulnat, Malintrat, Blanzat, Nohanent, Durtol, Chamalières, Lempdes, Pont du Château selon les zones définies et indiquées sur le site. La liste de ces zones de livraison précitées est susceptible d'évoluer.

Pour les Clients se situant hors zone, une demande devra être effectuée pour vérifier la faisabilité de la prestation demandée, Wake up établira alors un devis au Client.

Le Client est responsable des informations relatives aux nom et adresse du destinataire. Ces mentions doivent être précises, exactes, et complètes (notamment code de porte et étage) pour permettre une livraison dans les conditions normales. Le Vendeur ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un retour de livraison dû à une erreur d'adresse ou à une impossibilité de livrer à l'adresse indiquée.

Quand cela est possible compte-tenu de la nature périssable des Produits, si le Client souhaite faire ré acheminer le colis à une autre adresse, celui-ci devra prendre en charge la totalité les frais de livraison y afférents.

A chaque commande prise, le Vendeur précisera au Client le créneau de livraison en fonction de la date choisie la veille de sa livraison et, le cas échéant, les modifications dues à des difficultés de livraison.

La livraison est effectuée le dimanche matin entre 8h et 11h, si et uniquement si la commande est passée avant 22h le vendredi, et dans la limite des stocks disponibles. Nos Produits étant conçus et préparés le jour même, notre capacité de commande est donc limitée à 10 plateaux afin de garantir la meilleure expérience pour nos Clients.

Le Client sera averti par mail la veille d'un créneau de livraison, les créneaux sont de 30 minutes (ex : de 8h à 8h30)

## ARTICLE 9 : DROIT DE RETRACTATION

9.1 Conformément à l'Article L 121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation est exclu pour :

- Les contrats de biens confectionnés à la demande de l'utilisateur ou notamment personnalisés,
- Les contrats de biens qui par leur nature ne peuvent être réexpédiés ou peuvent se détériorer ou se périmer rapidement,
- Les personnes morales.

9.2 Toute annulation de commande devra être faite par mail au moins 24h (par mail) avant la date de livraison validée lors de la commande auquel cas la commande ne pourra être remboursée sauf cas de force majeure.

## ARTICLE 10 : DISPONIBILITE DES PRODUITS

10.1. Les Produits vendus sur le Site Internet sont proposés dans la limite des stocks disponibles. Un produit devenu indisponible ne pourra être réservé pour la semaine en cours.

10.2. Toutefois, en cas de rupture de stock, le Vendeur prendra contact avec le Client par courriel dans les meilleurs délais afin de convenir avec lui :

- de décaler la livraison en attendant le réapprovisionnement de ce Produit.

## ARTICLE 11 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE L'ENTREPRISE

11.1 L'Entreprise s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la fourniture d'un service de qualité.

11.2 L'Entreprise ne répond cependant que d'une obligation de moyens aux termes de laquelle les livraisons de biens seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage, ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions de la commande.

11.3 La responsabilité civile et pénale de l'Entreprise ne sera pas engagée en cas de faute imputable au Client. Constituent des fautes sans être limitatifs, les cas suivants :

- La mauvaise utilisation du produit,
- La divulgation ou l'utilisation illicite du compte créé.

11.4 Allergènes Un allergène est une substance qui déclenche l'allergie, soit un ensemble de réactions du système immunitaire de l'organisme à la suite d'un contact, d'une ingestion, voire d'une inhalation dans le cas d'un allergène alimentaire.

L'Entreprise entend rappeler qu'un Client souffrant d'une allergie alimentaire reconnue doit éviter de consommer des aliments contenant les substances susceptibles de lui occasionner des troubles plus ou moins graves.

L'Entreprise ne pourra ainsi être tenue responsable de toute consommation de céréales et autres produits susceptibles d'occasionner au Client un phénomène allergique tout en rappelant que la présence fortuite d'allergènes majeurs (contamination involontaire par contact avec d'autres produits de la chaîne de fabrication, lors du stockage ou du transport) n'est jamais impossible.

Toute information pourra être donnée par l'Entreprise conformément aux termes du Décret n° 2015-447 du 17 avril 2015 relatif à l'information des Consommateurs sur les allergènes et les denrées alimentaires non pré-emballées.

## ARTICLE 12 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

12.1. Le Client est seul responsable de l'utilisation du produit, des informations transmises, de leur exploitation ainsi que de leur mise à jour. Le Client s'engage notamment :

- A fournir des informations sincères et véritables,
- A adresser à l'Entreprise toutes les informations et documents requis en vue de sa commande.

12.2 Le Client supporte seul les conséquences d'une utilisation frauduleuse de son compte.

12.3 Il appartient au Client de s'acquitter du montant correspondant au montant de sa commande auprès de l'Entreprise. A défaut, l'Entreprise se réserve le droit de suspendre sans préavis sa commande.

## ARTICLE 13 : GARANTIE DE L'UTILISATEUR/CLIENT

13.1 L'Entreprise fournissant le produit commandé par le biais du Site est le garant de la conformité des biens dont le Client a passé commande par ce même Site. Le Vendeur garantit au Client qu'ils sont fabriqués et emballés selon des règles de qualité strictes, et conservés conformément aux normes en vigueur en France

13.2 En ce qui concerne les produits périssables, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de non- respect par le Client, des conditions de conservation et/ou consignes optimales, les box étant préparées le jour de la livraison, la consommation doit être immédiate; en tout état de cause, pour l'ensemble des Produits vendus, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas de mauvaise utilisation, d'utilisation à des fins professionnelles, négligence de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure. La garantie du Vendeur est, en tout état de cause, limitée au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

13.3 Le Client est expressément informé que l'Entreprise n'est pas le producteur de la totalité des produits présentés au sens de la loi n° 98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

## ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITE ET GESTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Client est informé que les données à caractère personnel le concernant (nom, prénom, adresse postale, adresse mail, coordonnées téléphoniques et coordonnées bancaires) ne sont recueillies que dans le cadre de la gestion des présentes conditions générales de vente. Toutes données à caractère personnelles, collectées dans le cadre des présentes conditions générales de vente ne seront transmises à aucun tiers non autorisé. Elles ne sont ni cédées, ni vendues, ni partagées, sauf en cas de consentement préalable de la personne concernée. Seuls des tiers autorisés tels que les autorités judiciaires ou administratives, conformément aux exigences spécifiques de fourniture de données obligatoire pourront accéder aux données à caractère personnel traitées par l'Entreprise.

Ces données personnelles seront conservées pendant toute la durée de la convention liant les parties et durant la durée légale de prescription. Pendant cette période, l'Entreprise mettra en place tous les moyens techniques et organisationnels en vue d'assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles.

Conformément aux dispositions du règlement (UE 2016/679-aussi nommé RGPD), à compter de son entrée en application le 25 mai 2018, ainsi que tout autre loi ou réglementation applicable au traitement en matière de protection des données à caractère personnel en vigueur avant le 25 mai 2018 (ci-après ensemble : la réglementation applicable),

Le Client dispose :

- D'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel le concernant ;
- D'un droit d'opposition et de suppression de ces données à caractère personnel ;
- Du droit de communiquer ses directives concernant le sort de ses données à caractère personnel après sa mort,
- Du droit de solliciter limitation du traitement,
- Du droit à la portabilité de ses données,
- D'un droit à l'oubli et à l'effacement numérique,
- Du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le client peut exercer ses droits en adressant sa demande avec une copie de sa pièce d'identité (carte d'identité, titre de séjour, passeport, Visa, etc...) au Délégué à la Protection des Données :
- Soit par voie postale à l'adresse suivante : Wake Up, 6 rue de la forge 63360 LUSSAT,
- Soit par voie électronique à l'adresse suivante : [contact@wakeupbox.fr](mailto:contact@wakeupbox.fr)

#### **ARTICLE 15 : RESERVE DE PROPRIETE**

Le Client n'est propriétaire du produit qu'après paiement de toutes les sommes dues. Jusqu'à cette date, le Client ne pourra, sans autorisation préalable expresse le revendre ou le céder. L'Entreprise pourra subordonner ladite autorisation à certaines conditions pour garantir le paiement des sommes lui restant dues. Nonobstant toutes dispositions contraires, en cas de non-respect par le Client d'une des échéances de paiement, l'Entreprise, sans perdre aucun de ses droits, pourra exiger par simple lettre recommandée avec demande d'avis de réception la restitution des produits aux frais du Client jusqu'à exécution par ce dernier de la totalité de ses engagements. Cette clause est acceptée lors de la commande avec extension de dommages intérêts en cas de reprise du matériel ayant subi des dégradations lors de la mise en service.

## ARTICLE 16 : FERMETURE DU COMPTE

16.1 Fermeture du compte à votre initiative : Vous pouvez fermer définitivement votre compte à tout moment, de plein droit et sans formalité judiciaire en adressant un courriel à [contact@wakeupbox.fr](mailto:contact@wakeupbox.fr)

La fermeture de votre compte entrera en vigueur dans un délai raisonnable après la réception de votre demande.

Ou directement via votre page profile en cas de compte client crée au préalable par vos soins avec effet immédiat.

16.2 Fermeture du compte à l'initiative de l'Entreprise : En cas de non-respect des présentes conditions générales de vente, l'Entreprise aura la faculté de suspendre ou clore votre compte à tout moment, de plein droit, et sans formalités judiciaires, après l'envoi d'une mise en demeure via courriel restée sans effet pendant une durée de 5 (cinq) jours calendaires à compter de sa réception.

16.3 Conséquences de la fermeture du compte : Toute fermeture de votre compte entraîne la suppression définitive, dans un délai raisonnable, des informations communiquées à l'Entreprise lors de l'ouverture ou de la mise à jour de votre compte, des documents et autres éléments versés dans votre espace ainsi que, le cas échéant, de tout document ou contenu que vous auriez publié, téléchargé ou mis à disposition sur la plateforme.

## ARTICLE 17 : FORCE MAJEURE

Tout événement indépendant de la volonté des parties, et qu'il est impossible raisonnablement de prévoir et de surmonter sera considéré comme un événement de force majeure, et ce conformément aux dispositions de l'Article 1218 du Code Civil.

## ARTICLE 18 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le Site Internet sont rédigés en langue française et soumis à la loi française. En cas de différend ou litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de bonne foi, de parvenir à un accord amiable, privilégiant en cela les modes alternatifs de règlement des litiges. Dans le cas où aucune solution amiable ne serait trouvée, seuls les tribunaux de CLERMONT-FERRAND seront compétents pour connaître du litige ou de la difficulté

**Date de la dernière mise à jour des conditions générales de vente :**

Les présentes mentions légales ont été mises à jour le 5 juin 2026.  
Toute modification ultérieure sera indiquée à cette même adresse.