

Mise à jour des CGV 04/12/2023

Sommaire :

1. [Préambule](#)
2. [Objet](#)
3. [Acceptation des conditions de vente](#)
4. [Produits](#)
5. [Commandes](#)
6. [Prix et modalités de paiement](#)
7. [Livraisons](#)
8. [Retrait en magasin du « PANIER COURSES](#)
9. [Retrait en magasin du « PANIER MODE, MAISON & LOISIRS](#)
10. [Droit de rétractation](#)
11. [Garanties - Réclamation](#)
12. [Responsabilité](#)
13. [Formation du contrat - preuve](#)
14. [Propriété intellectuelle](#)
15. [Données à caractère personnel](#)
16. [Intégralité](#)
17. [Droit applicable - Règlement des litiges](#)
18. [ANNEXE 1: Modèle de formulaire de rétractation](#)

Monoprix invite le client à télécharger et imprimer les conditions générales de vente.

L'accès à l'espace de commerce électronique du site Internet [monoprix.fr](https://www.monoprix.fr) implique sans réserve l'acceptation des dispositions suivantes :

## 1. Préambule

Le site Internet [monoprix.fr](https://www.monoprix.fr) (ci-après « le Site ») est un espace de commerce électronique qui propose un service de commande de produits à distance puis de préparation de produits livrés par des points de vente MONOPRIX participants (ci-après « le Service »), ou retirés en magasin par le Client, pour le « PANIER COURSES », ou le « PANIER MODE, MAISON & LOISIRS » aux conditions ci-après définies.

Pour le PANIER COURSES, MONOPRIX propose, selon le lieu de livraison indiqué par le Client et le cas échéant selon son choix, plusieurs Services :

- le Click and Collect sur créneau,
- une livraison dès le jour de la commande dite « MONOPRIX EXPRESS » (hors Ile de France),
- en Ile de France, une livraison dès le lendemain de la commande dite « MONOPRIX PLUS IDF » ; hors Ile de France, une livraison dès le jour de la commande ou dès lendemain de la commande dite « MONOPRIX PLUS PROVINCE ».

Les conditions de livraison suivant le Service sélectionné par le Client ou auquel il est éligible peuvent varier d'un Service à l'autre et ce tel que défini ci-après.

Pour le PANIER MODE, MAISON & LOISIRS, MONOPRIX propose, selon le choix du Client et la disponibilité du ou des produits commandés, plusieurs modes de livraison :

- la livraison à domicile, en magasin,
- le Click and Collect deux (2) heures,
- le Click and Collect le lendemain de la commande,
- la livraison en Relais Pickup.

## 2. Objet

Les présentes conditions générales de vente sont conclues d'une part par la société MONOPRIX EXPLOITATION auteur de l'offre (ci-après dénommée « MONOPRIX ») et d'autre part, par toute personne physique majeure non-commerçante située dans une des zones de livraison desservies par le Service (cf. articles 7 et 8 ci-après) et souhaitant procéder à un achat sur le Site d'un montant (ci-après dénommée « le Client ») :

- d'un minimum de cinquante (50) euros ; coût des marchandises TTC (hors frais de livraison), pour le PANIER COURSES, qui concerne tout article figurant dans la rubrique "Les Courses" du Site.
- sans minimum pour le PANIER COURSES retiré en magasin.
- sans minimum, pour le PANIER MODE, MAISON & LOISIRS, qui concerne tout article figurant dans la rubrique "La Mode" du Site.

Elles visent à définir les relations contractuelles entre MONOPRIX et le Client, ainsi que les conditions générales et particulières applicables à tout achat de biens (commande) et de services (préparation de commande, livraison, etc.) effectué sur le Site. Toute commande passée par le Client dans ce cadre est effectuée par lui-même pour ses besoins personnels et non-professionnels.

Le contrat résultant de la commande effective du Client relève de la réglementation de la vente à distance, telle qu'elle résulte des dispositions législatives et réglementaires en vigueur en France, ainsi que des dispositions énoncées ci-après.

### 3. Acceptation des conditions de vente

En passant commande sur le Site, le Client atteste être une personne physique majeure non-commerçante agissant pour ses besoins personnels et accepte les Conditions Générales de Vente du site [Monoprix.fr](https://www.monoprix.fr). Il certifie avoir la capacité de contracter, et reconnaît avoir préalablement pris connaissance et accepter sans restriction les conditions de vente applicables à son achat (commande et livraison) au moment de la passation de la commande et qui comprennent, par ordre de priorité :

- Les Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément acceptées par MONOPRIX.

- Les Conditions particulières de vente

Les conditions particulières de vente sont celles énoncées sur l'écran (prix, conditions et modalités figurant notamment dans les fiches produits, bon de commande...).

Les conditions de vente s'appliquent aux commandes effectuées pendant toute la durée de leur mise en ligne. MONOPRIX se réserve la possibilité de modifier ses conditions de vente à tout moment sans information préalable du Client.

Les conditions applicables et opposables au Client seront celles en vigueur au moment de la validation effective par le Client de sa commande enregistrée par le Site. Lesdites conditions lui seront communiquées en format PDF

Le Client est invité à lire attentivement les conditions générales et particulières de vente en vigueur préalablement à toute commande.

### 4. Produits

#### 4.01. Fiches produits

Chaque produit proposé sur le Site fait l'objet d'une fiche accessible en cliquant sur la désignation ou la photographie du produit concerné. Cette fiche rédigée à partir des informations fournies par le fabricant ou fournisseur du produit, présente les caractéristiques essentielles du produit sélectionné conformément à l'article L.111-1 du Code de la consommation.

Ces indications sont destinées, sans être exhaustives, à informer le Client de la façon la plus complète possible sur les caractéristiques essentielles des produits. Reprenant principalement les informations figurant sur les emballages (en particulier pour les articles du "PANIER COURSES") susceptibles d'être

modifiées par le fabricant ou fournisseur à tout moment, parfois sans préavis, ces indications peuvent faire l'objet de variations minimales et ne sauraient par conséquent se substituer aux informations figurant sur l'emballage du produit qui font seule foi, et auxquelles le Client est invité à se reporter, notamment en cas d'intolérance alimentaire.

- Formats promotionnels (Produits « plus x% offert »)

MONOPRIX se réserve notamment la possibilité de livrer, en fonction de son stock en magasin, au lieu et place du produit commandé, le produit promotionnel correspondant offrant une quantité de produit supplémentaire pour le même prix.

- Produits à poids variable (indiqués par la mention « article vendu au poids » sur la fiche produit).

Le poids indiqué sur la fiche produit pourra varier de plus ou moins 20% selon l'approvisionnement disponible en magasin ou en entrepôt au moment de la préparation de la commande.

- Le prix facturé pour le Service MONOPRIX EXPRESS correspond au poids effectif du produit livré ; cependant, la demande d'autorisation adressée au centre de paiement avant la validation de la commande tient compte du poids maximum du produit susceptible d'être livré.

- Le prix facturé pour le Service MONOPRIX PLUS correspond au poids effectif du produit livré ; la demande d'autorisation adressée au centre de paiement avant la validation de la commande inclut une augmentation du prix total du panier de 5% afin de garantir le paiement de la commande. Cependant, il ne sera facturé et débité que le prix correspondant au poids réel des produits livrés.

- 

#### **4.02. Photographies et illustrations**

Le Client est informé, sous réserve de ses droits, de la possibilité d'une différence de présentation à la livraison résultant d'une modification d'emballage (photographies et illustrations) par le fabricant ou le fournisseur, cette différence n'affectant pas de quelque manière le contenu et les caractéristiques du produit.

#### **4.03. Avantages promotionnels**

Le Client est informé que le Service ne permet pas la prise en compte d'avantages promotionnels tels que notamment les bons de réductions de toute nature à valoir sur l'achat d'un produit ou pour un montant minimum d'achat, à l'exception de ceux expressément formulés pour le Site et matérialisés par exemple par l'attribution d'un code promo.

#### **4.04. Disponibilité**

Les offres de produits présentés sur le Site sont valables dans la limite des stocks disponibles. En fonction du Service de livraison sélectionné (Click and Collect/ MONOPRIX PLUS / MONOPRIX EXPRESS), il se peut qu'un ou plusieurs produits ne soient pas disponibles. Il pourra être alors proposé au Client de choisir un autre produit parmi une sélection de produits équivalents.

Il se peut également qu'un ou plusieurs produit(s) du Site de MONOPRIX commandé(s) ne soit(en)t pas disponible(s) au moment de la préparation de la commande. Dans ce cas, le montant de la commande que le Client aura validé et corrélativement le prix qui lui sera effectivement facturé sera recalculé en tenant compte des manquants et/ou le cas échéant du prix des produits substitués -sous réserve que cette substitution, soit possible (voir ci-dessous). En cas d'indisponibilité totale de sa commande, le Client en sera informé par courrier électronique. Sa commande sera annulée et son paiement non débité.

#### **4.05. Substitution**

En cas d'indisponibilité de produit(s) relevant d'une commande MONOPRIX EXPRESS lors de la préparation de la commande et dans le cas où le Client a accepté le principe de la substitution en cochant la case « Service tranquillité », MONOPRIX propose au Client de remplacer certains produits manquants, sous réserve de disponibilité, par un produit d'une qualité et d'un prix équivalent qui permet de répondre à ses besoins.

En cas d'indisponibilité de produit(s) relevant d'une commande MONOPRIX PLUS lors de la livraison, MONOPRIX propose au Client de remplacer certains produits manquants par un produit d'une qualité et d'un prix équivalent qui permet de répondre à ses besoins.

Le Client sera informé par courrier électronique lors du départ de sa livraison des produits indisponibles. Lors de la livraison, le Client se verra remettre la liste des produits de substitution proposé par MONOPRIX. Le Client aura la possibilité de les refuser. Le prix facturé correspondra aux prix des produits substitués effectivement livrés. En cas de refus des produits, les produits seront remboursés.

Le retour des produits substitués s'effectue aux frais de MONOPRIX, sur justificatif et dans la double limite de leur montant effectif et de 1,5 fois le montant des frais de livraison correspondant au produit tels que définis au paragraphe ci-dessus et facturés par MONOPRIX.

#### **4.06. Liquide / Alcool**

Le Client étant une personne majeure, la vente de boissons alcooliques à son égard est autorisée. Néanmoins, l'achat par le Client de boissons alcooliques est limité, pour MONOPRIX EXPRESS, par jour et par personne à six (6) bouteilles d'alcool fort et douze (12) bouteilles de vin.

Pour MONOPRIX PLUS, l'achat par le Client d'alcool fort est limité à dix (10) litres et à trente-six (36) litres pour toutes les autres boissons (eaux, jus, sodas, vins, lait et bières).

### **5. Commandes**

#### **5.01 Accès au Service - Compte Client**

L'acquisition des produits et services proposés sur le Site suppose la disposition par le Client d'un ordinateur ou d'un smartphone et d'un accès à Internet, les éventuels frais de connexion et d'utilisation du Site demeurant à sa charge exclusive.

Le Client accepte l'utilisation du Service fourni par MONOPRIX en l'état.

Le Client qui souhaite utiliser le Service s'engage expressément à ne pas utiliser de fausses informations ou des informations de tiers. Pour accéder au Service sur Internet, le Client doit préalablement ou après avoir constitué son panier, procéder à la création de son Compte Client personnel en cliquant sur « Mon compte » afin de renseigner le formulaire d'inscription. Il peut, en outre, au préalable, se géolocaliser ou saisir son adresse postale afin de vérifier les Services de livraison disponibles.

A cet effet, il doit obligatoirement :

- Procéder à son inscription en remplissant le formulaire d'inscription, où il fera figurer, selon les indications qui lui seront demandées en ligne et dans les champs prévus à cet effet, les informations obligatoires pour la prise en compte de son inscription, à savoir ses civilité, prénom, nom, date de naissance, numéro de téléphone portable et adresse courrier électronique valides, mot de passe, possession ou non d'une carte de fidélité MONOPRIX, adresse de livraison, ville.

- Valider son inscription en cliquant sur « Valider votre inscription ». Le formulaire d'inscription est accessible sur une page sécurisée. Afin de s'assurer de la bonne saisie de ces renseignements, un courrier électronique est automatiquement adressé au Client pour lui notifier la prise en compte de son inscription. S'il ne le reçoit pas, le Client est invité à vérifier l'adresse qu'il a saisie ou à vérifier sa boîte courrier électronique (celle-ci peut être pleine...)

Il est précisé que le Client ne peut créer qu'un (1) seul Compte Client (même nom, même prénom, même numéro de téléphone). En cas de création de plusieurs Comptes Clients pour un même Client, MONOPRIX se réserve le droit de refuser les commandes futures et/ou antérieures du Client ainsi que de supprimer le/les Compte(s) Client(s).

A l'occasion de ses visites ou commandes ultérieures sur le Site, le Client pourra accéder à son compte en saisissant son adresse e-mail et son mot de passe tels qu'enregistrés lors de son inscription. Si le Client oublie son mot de passe, il peut cliquer sur « Mot de passe oublié ? ». Après vérification de son identité, le Client recevra son mot de passe directement par courrier électronique.

Une fois inscrit, le Client pourra à tout moment accéder aux fonctionnalités offertes par son Compte Client lui permettant de consulter :

- Ses informations personnelles,
- Sa commande en cours : A compter de la validation de sa commande, et jusqu'à la livraison ou le retrait en magasin, le Client pourra consulter la liste de ses achats et suivre sa commande. La commande peut avoir plusieurs statuts : Confirmée, En préparation, En cours de livraison. Pour sa commande « MONOPRIX PLUS », le Client pourra modifier lui-même sa commande jusqu'à la veille de la livraison. A cet effet, le Client doit accéder à son compte puis se rendre sur ses commandes, sélectionner la commande et appuyer sur « modifier ».
- Son historique de commandes,
- Ses listes de courses,
- Sa carte/Ses Euros cumulés,
- Ses bons d'achat monoprix.fr
- En cas d'éligibilité à MONOPRIX PLUS, le Client pourra, par ailleurs, consulter :
- Ses différentes adresses de livraison et les modifier le cas échéant,
- Les cartes de paiement enregistrées,
- Le statut de l'abonnement de livraison (voir ci-après).

Le Client est informé qu'à défaut de paiement des sommes dues au titre d'une quelconque commande, MONOPRIX peut suspendre de plein droit et immédiatement la validité de ses identifiants (adresse e-mail et mot de passe) et l'accès à son compte client.

## **5.02 Processus de commande**

Pour passer commande, le Client doit obligatoirement :

- S'identifier, dès la mise au panier du premier produit du "PANIER COURSES", et selon le lieu de livraison, choisir son mode de livraison et son créneau de livraison soit : Livraison à Domicile, Click & Collect ou Drive
- Suivre le processus de commande qui se déroule en quatre (4) étapes :

La constitution des "PANIER COURSES" et "PANIER MODE, MAISON & LOISIRS" donne lieu à deux (2) processus de commandes séparés, avec une facturation des frais de livraison propres à chaque type de panier.

### **Etape 1 : Mon panier**

- Une fois tous les produits sélectionnés, le Client finalise le contenu de son panier, le cas échéant modifie les quantités, rajoute ou supprime des produits,
- En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs produits pour une commande MONOPRIX EXPRESS, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs produit(s) parmi une sélection de produit(s) équivalent(s),
- Le Client identifie les remises ou cadeau auxquels il a droit,
- Valider son panier après l'avoir vérifié en cliquant sur le bouton « commander » ; un récapitulatif de l'ensemble des éléments liés à la commande s'affiche alors. Tous les prix mentionnés dans ce récapitulatif incluent la TVA.

### **Etape 2 : Votre livraison**

Pour le « PANIER COURSES » :

- Si le Client opte pour le Click & Collect ou le Drive, il indique la date et le créneau horaire de retrait pour le magasin sélectionné (selon disponibilités),
- Si le Client opte pour la livraison à domicile, celui-ci a la possibilité de modifier la date et le créneau horaire de livraison (selon disponibilités),
- Le Client valide sa livraison après avoir vérifié ses informations (digicode, étage, mode de livraison...) en cliquant sur le bouton « suivant ».

#### **Pour le « PANIER MODE, MAISON & LOISIRS » :**

- Indiquer le mode de livraison,
- Si le Client opte pour la livraison en magasin, il doit sélectionner le magasin de retrait (selon disponibilités),
- Si le Client opte pour le Click & Collect, la commande sera disponible, selon le magasin sélectionné et la disponibilité du ou des produits :
  - Dans un délai maximum de deux (2) heures en cas de validation de la commande entre dix (10) heures et dix-sept (17) heures,
  - Le lendemain en cas de la validation de la commande entre dix-sept (17) heures et minuit,
  - A partir de midi en cas de validation de la commande entre minuit et dix (10) heures.
  - Le Client peut opter quel que soit le moment de validation de sa commande pour le Click & Collect le lendemain.
- Si le Client opte pour la livraison à domicile, le Client valide sa livraison après avoir vérifié ses informations (digicode, étage, mode de livraison...) en cliquant sur le bouton « Valider et passer à l'étape suivante ».

#### **Etape 3 : Recommandations MONOPRIX EXPRESS**

Le Client peut ajouter au Panier des produits parmi ceux recommandés par MONOPRIX liés à son historique d'achat.

#### **Etape 4 : Récapitulatif et paiement**

- Un récapitulatif de l'ensemble des éléments liés à la commande s'affiche.
- Le Client peut utiliser un ou plusieurs bons d'achat monoprix.fr, suivant le Service de Livraison auquel le Client est éligible, et les Euros cumulés sur sa carte s'il en dispose,
- Le Client indique s'il souhaite bénéficier du « service tranquillité" (la substitution produit) lors d'une commande MONOPRIX EXPRESS,
- Un récapitulatif de tous ses avantages s'affiche, suivant le Service de livraison auquel le Client est éligible.
- Le Client pourra choisir lors de cette étape de se faire livrer chez le/la concierge de l'immeuble. Dans ce cas, le Client s'engage à l'en informer.
- Le Client accepte les conditions générales de vente en cliquant sur la case à cocher « je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente et je les accepte » puis clique sur le bouton « Valider et payer, Commande avec obligation de paiement ».
- A partir du moment où le Client a confirmé sa commande en cliquant sur ce bouton, il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause le contenu et les conditions de la commande en question et en particulier les présentes conditions générales de vente, le fait que sa commande implique une obligation de paiement de sa part, les prix, les volumes, caractéristiques, quantités et délais de livraison des produits commandés par le Client.
- Le Client doit choisir son mode de paiement parmi ceux proposés. Si le Client décide de payer par carte bancaire, il doit sélectionner sa carte bancaire afin d'être dirigé vers un accès sécurisé et saisir ses données bancaires dans les conditions prévues.
- Le Client doit ensuite valider son paiement après l'avoir vérifié en cliquant sur le bouton « Valider ». Au moment du paiement de la commande, une demande d'autorisation est déclenchée auprès du centre de paiement concerné. Toute commande ne peut être prise en compte que lorsque les centres de paiement concernés ont donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande n'est pas acceptée et le Client est averti par un message à l'écran.

#### **A l'issue de ces quatre (4) étapes : Confirmation de la commande**

Une fois que le Client a validé son paiement, une page confirme au Client l'enregistrement de sa commande en lui indiquant :

- le numéro de la commande,
- le récapitulatif de la commande (nombre articles commandés avec le montant TTC correspondant, le coût de la livraison, le montant total de la commande, ...).
- Lorsque le centre de paiement a donné son accord, MONOPRIX confirme au Client, par courrier électronique, l'acceptation de sa commande. Ce message qui comprend les Conditions Générales de Vente et récapitule le montant total de la commande, la date, les délais et mode de livraison, ne vaut que sous réserve de modification ou de disponibilité dans les conditions prévues aux présentes. MONOPRIX recommande au Client de conserver le courrier électronique sur un support papier ou informatique. La commande prend le statut « Confirmée ».
- MONOPRIX se réserve la possibilité de ne pas accepter une commande, pour un motif légitime, tenant par exemple, à un problème prévisible concernant la livraison à effectuer ou l'anormalité de la commande. Pourront éventuellement être refusées, toutes nouvelles commandes d'un client avec lequel existerait un arriéré de paiement ou un litige lié à des difficultés répétées dans la livraison ou la mise à disposition de commandes antérieures, ou encore en cas de fraude ou de tentative de fraude relative à l'utilisation du Site ou à la création de Comptes Clients, y compris à l'occasion de commandes antérieures.
- Dans l'hypothèse où une commande ne serait pas acceptée, MONOPRIX en informe le client par tout moyen.

### **5.03 Suivi de commande**

Dès réception du courrier électronique envoyé par MONOPRIX, le Client a la possibilité de suivre l'état de préparation et de livraison ou de mise en retrait de sa commande sur la page d'accueil de son compte en cliquant sur « Mon compte » ou en cliquant sur le lien « Mes commandes » depuis son compte client.

### **5.04 Modification - Préparation de commande**

#### **5.04.01 MONOPRIX EXPRESS**

Tant que la commande n'est pas encore en cours de préparation (statut : Confirmée), le Client peut annuler intégralement sa commande (pas d'annulation partielle) en appelant le Service Client uniquement.

Tant que la commande n'est pas encore en cours de livraison (statut : En préparation), le Client peut modifier son créneau de retrait ou de livraison sous réserve et en fonction des dates et horaires de retrait ou de livraison disponibles au jour de la modification et dans la double limite de cinq (5) jours ouvrables depuis la date de la commande si la préparation de la commande n'a pas commencé et de vingt-quatre (24) heures suivant le créneau horaire de livraison initialement choisi (si la préparation de la commande a commencé) en contactant le Service Client uniquement.

#### **5.04.02 MONOPRIX PLUS**

Tant que la commande n'est pas encore en cours de préparation (statut : Confirmée), le Client peut modifier ou annuler intégralement sa commande (pas d'annulation partielle) en se rendant sur son compte.

Tant que la commande de type "PANIER COURSES" n'est pas encore en cours de livraison (statut : En préparation), le Client peut modifier son créneau de livraison en accédant à son compte sous réserve et en fonction des dates et horaires de retrait ou de livraison disponibles au jour de la modification et dans la double limite de cinq (5) jours ouvrables depuis la date de la commande ;si la préparation de la commande n'a pas commencé et de vingt-quatre (24) heures suivant le créneau horaire de livraison initialement choisi (si la préparation de la commande a commencé).

### **5.05 Limitations de commandes**

Pour des raisons de gestion des stocks, MONOPRIX pourra limiter la commande par le Client d'un même produit à une certaine quantité.

## 6. Prix et modalités de paiement

### 6.01 Prix

Les prix des produits sont des prix TTC en euro incluant la TVA applicable au jour de la commande. Ils ne comprennent pas les frais de préparation et de livraison qui sont dus en sus. Tout changement du taux de TVA pourra être répercuté sur le prix des produits et services.

#### 6.01.01 MONOPRIX EXPRESS

Le prix des produits est celui figurant sur le Site à la date de la commande. Les frais de livraison et de préparation, qui s'ajoutent au montant total de la commande, sont indiqués sur le récapitulatif de la commande. Le montant de la commande que le Client aura validé en procédant à son paiement est le prix définitif - toutes taxes comprises et incluant le montant des frais de livraison et de préparation- et maximum qui pourra lui être débité. Ce prix pourra néanmoins varier en cas d'indisponibilité d'un ou de plusieurs produits commandés ou en cas de substitution d'un ou de plusieurs produits commandés si le Client l'a accepté ou en cas de commande de produits à poids variable.

MONOPRIX se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sans préavis, étant toutefois entendu que le prix indiqué sur le Site le jour de la commande sera le seul applicable au Client sauf exception mentionnée à l'article 4.01 ci-dessus pour les produits à poids variable.

#### 6.01.02 MONOPRIX PLUS

Le prix des produits est celui figurant sur le Site lors de la mise en panier. Les frais de livraison qui s'ajoutent au montant total de la commande sont indiqués au moment du choix du créneau de livraison. Les frais de livraison sont, par ailleurs, indiqués sur le récapitulatif de commande.

Le montant de la commande que le Client aura validé en procédant à son paiement est le prix définitif - toutes taxes comprises et incluant le montant des frais de livraison. Ce prix pourra néanmoins varier en cas d'indisponibilité d'un ou de plusieurs produits commandés ou en cas de substitution d'un ou de plusieurs produits commandés si le Client l'a accepté et en cas de produits à poids variable tel que mentionné à l'article 4.01 ci-dessus.

6.01.03 La commande du Client qui a adhéré au programme de fidélité permet la collecte d'Euros, selon conditions et barèmes librement consultables dans le chapitre Aide des FAQ.

### 6.02 Paiement - moyen de paiement

Le paiement peut être réalisé :

- par carte bancaire : les cartes bancaires acceptées par MONOPRIX sont les suivantes : CB, Visa, Master Card, American Express.
- par PAYPAL à condition que le client possède un compte Paypal (à l'exception des commandes MONOPRIX PLUS).
- par carte cadeau MONOPRIX (à l'exception des commandes MONOPRIX PLUS).

Le Client garantit MONOPRIX qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de règlement qu'il aura choisi pour sa commande, lors de l'enregistrement de sa commande. Le paiement doit intervenir au moment de la commande.

Toute transmission d'information liée au paiement s'opère dans un contexte sécurisé. En particulier, lors d'un paiement par carte bancaire, la transmission d'un numéro de carte bancaire et de sa date de validité, ainsi que de son cryptogramme visuel (CVV) figurant au verso de la carte bancaire utilisée par le Client, s'opère dans un contexte sécurisé utilisant les protocoles en vigueur sur Internet, sur le serveur du prestataire de MONOPRIX :

- Pour MONOPRIX EXPRESS (Paniers Courses, Mode, Maison et Loisirs), le prestataire est Adyen.
- Pour MONOPRIX PLUS, le prestataire est BRAINTREE.

La communication par le Client de son numéro de carte bancaire vaut autorisation de débiter son compte à due concurrence du montant de la commande.

Le paiement peut être effectué avec un carte cadeau MONOPRIX ; celle-ci peut être utilisée en une ou plusieurs fois, dans la limite de sa validité et du solde disponible. Si le solde de la carte cadeau MONOPRIX ne suffit pas pour régler la totalité de la commande, il est possible d'effectuer un paiement complémentaire par carte bancaire ou PayPal. Deux (2) cartes cadeaux MONOPRIX maximums peuvent être utilisées par commande pour réaliser un paiement dans la limite de trois cents (300) euros au total.

Au moment du choix de paiement par carte cadeau MONOPRIX, le client doit renseigner dans le champ de saisie "Carte Cadeau" le numéro et le code PIN de la carte puis clique sur "Ajouter". Le solde de la carte cadeau MONOPRIX disponible est automatiquement déduit du montant du panier et est débité de la carte. Si besoin, le client peut compléter le montant par une autre carte cadeau MONOPRIX ou par carte bancaire ou PayPal.

En cas d'abandon, d'échec de paiement complémentaire ou tout autre motif d'annulation d'une commande payée par carte cadeau, les sommes débitées sur la ou les cartes cadeaux utilisées seront remboursées dans un délai de quelques minutes sur la ou les cartes cadeaux MONOPRIX correspondantes. Dans le cas où la commande a utilisé un complément par carte bancaire ou PayPal, la priorité du remboursement sera faite sur la carte bancaire ou le compte PayPal ayant fait le complément puis sur la ou les cartes cadeaux MONOPRIX.

La mise en recouvrement de la commande MONOPRIX EXPRESS ne sera réalisée qu'en fin de préparation de la commande, pour le montant exact des produits effectivement livrés au Client.

La mise en recouvrement de la commande MONOPRIX PLUS ne sera réalisée qu'en fin de tournée de livraison pour le montant exact des produits effectivement livrés au Client..

Le Client sera alors informé par courrier électronique du détail réel de la commande en cours de livraison. MONOPRIX recommande au Client de conserver le courrier électronique sur un support papier ou informatique.

Toute commande n'est considérée comme effective que lorsque les centres de paiement concernés ont donné leur accord. Lors du débit de la commande, en cas de paiement irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, ou encore en cas de fraude ou de tentative de fraude relative à l'utilisation du Site ou à la création de Comptes Clients, y compris à l'occasion de commandes antérieures, MONOPRIX se réserve le droit de bloquer la livraison des produits commandés. Le Client en est informé par téléphone ou par courrier électronique.

Les produits commandés demeurent la propriété de MONOPRIX jusqu'au paiement intégral de leur prix par le Client.

## 7. Livraisons

### 7.01 Zone de livraison

« PANIER COURSES » La livraison des produits est assurée en France Métropolitaine, Corse incluse, dans la limite des zones de livraison mentionnées sur le site suivant le Service de livraison (MONOPRIX PLUS ou MONOPRIX EXPRESS) auquel le Client est éligible.

« PANIER MODE, MAISON & LOISIRS » La livraison s'effectue en France Métropolitaine, Corse incluse, au choix du Client :

- à son domicile ou tout autre lieu d'habitation permanent désigné par lui,
- dans l'un des magasins proposant le service de retrait en magasin ou Click and Collect,
- en Relais Pickup.

### 7.02 Délais de livraison

« PANIER COURSES » (Créneaux de livraison) : Les livraisons s'effectuent à domicile du lundi au dimanche dans les tranches horaires préalablement convenues, et dans la limite de (six) 6 jours ouvrables à compter de la confirmation de l'enregistrement de la commande du Client par MONOPRIX. Le lieu et la date de livraison de la marchandise sont choisis par le Client, en fonction des différents créneaux horaires disponibles, proposés lors de sa commande et confirmés par courrier électronique.

« PANIER MODE, MAISON & LOISIRS » Le délai maximal pour la livraison à domicile, en magasin ou en Relais Pickup est de sept (7) jours ouvrés à compter de la commande. En cas de retard de livraison non imputable au Client, celui-ci pourra demander le remboursement de sa commande dans les conditions prévues à l'article L.216-6 du Code de la consommation.

### 7.03 Modes de livraison applicables au « PANIER MODE, MAISON & LOISIRS »

La livraison est proposée à domicile via Colissimo, en magasin via le Click & Collect ou en Relais Pickup aux conditions suivantes :

- Colissimo: La livraison s'effectue du lundi au vendredi, à l'adresse communiquée par le client lors de la commande. Le colis est remis sans signature dans votre boîte postale. Si vous êtes absent, vous pouvez communiquer vos instructions sur [www.colissimo.fr/monchoix](http://www.colissimo.fr/monchoix). En cas d'absence et de boîte postale trop étroite, le livreur dépose le colis au bureau de Poste le plus proche. Vous en êtes averti par courrier électronique. Vous disposez de quinze (15) jours pour récupérer le colis. Si vous ne récupérez pas le colis dans les quinze (15) jours, le colis nous est automatiquement retourné.
- Livraison en magasin : Le Client peut choisir de se faire livrer dans l'un des magasins MONOPRIX proposés sur le Site au moment de sa commande. Le Client est informé de l'arrivée de son colis au magasin sélectionné par SMS ou par courrier électronique et peut suivre à tout moment l'avancement de la livraison de son colis sur le site [Monoprix.fr](http://Monoprix.fr).
- Click & Collect : Selon la disponibilité du ou des produits et selon le magasin sélectionné, la commande sera disponible dans un délai de deux (2) heures si elle est validée entre dix (10) heures et dix-sept (17) heures ou le lendemain, si elle est validée entre dix-sept (17) heures et minuit ou à partir de midi, si elle est validée entre minuit et dix (10) heures. Le Client peut opter quel que soit le moment de validation de sa commande pour le Click & Collect le lendemain. Le Client est informé de la disponibilité de sa commande dans le magasin sélectionné par SMS ou par mail
- Relais Pickup : Le Client peut choisir de se faire livrer dans l'un des Relais Pickup proposés sur le Site au moment de sa commande. Le Client est informé de l'arrivée de son colis par sms ou par courrier électronique et peut suivre à tout moment l'avancement de la livraison en cliquant sur le lien disponible dans le courrier électronique de suivi de livraison envoyé par Chronopost.

### 7.04 Tarifs

Les frais de livraison sont à la charge du Client.

#### 7.04.01 MONOPRIX EXPRESS

Les tarifs de livraison varient selon le type du panier et le montant d'achat (hors frais de livraison).

Montant du panier	Click & Collect		Drive	Livraison à domicile
Entre 50 € et 99 €	OFFERT		OFFERT	8€
Entre 100 € et 149 €	OFFERT		OFFERT	4€
A partir de 150 €	OFFERT		OFFERT	OFFERT

En outre, un surcoût de livraison est applicable lorsque la commande comporte un volume de liquides ou produits vendus au litre important, selon le barème suivant :

- supérieur ou égal à soixante-douze (72) litres : + dix (10) euros

- supérieur ou égal à cent huit (108) litres : + vingt (20) euros

Des frais de préparation de deux (2) euros seront facturés à chaque commande.

Les sacs fournis lors de la commande pourront être repris par le livreur ou en magasin lors d'une prochaine commande si le client souhaite s'en débarrasser.

#### 7.04.02 MONOPRIX PLUS

- Les tarifs de livraison varient selon le type de panier, le montant de l'achat et en fonction de l'horaire de livraison sélectionné (hors frais de livraison). Le tarif de la livraison sera défini lors du choix du créneau de livraison.

Aucun surcote ne sera facturé, la commande de liquides étant limitée à soixante-douze (72) litres tel que définie à l'article 4.06 ci-avant.

- Des frais de préparation de deux (2) euros seront facturés à chaque commande.
- Les sacs fournis lors de la livraison pourront être repris par le livreur lors d'une prochaine livraison si le client souhaite s'en débarrasser.
- Une consigne de dix (10) centimes par sac effectivement livré au Client sera facturée lors de chaque commande. Le Client aura la possibilité de se faire rembourser la consigne en remettant les sacs consignés lors de la prochaine livraison.

MONOPRIX propose, par ailleurs, un service d'abonnement MONOPFLIX permettant de bénéficier notamment de la livraison offerte à partir de cinquante (50) euros d'achat, voir conditions générales d'abonnement de MONOPFLIX [ici](#).

#### 7.04.03 PANIER MODE, MAISON & LOISIRS

Les frais de livraison et frais de préparation varient selon le service de livraison sélectionné.

Montant du panier	LIVRAISON			Click & Collect	
	A domicile	En magasin	En Point Relais	Dans 2h	Dès demain
0- 29€	5,99 €	2€***	4,99 €	2€***	1€***
30 - 39€	5,99 €	2€***	4,99 €	OFFERT	OFFERT
40-59€	5,99 €	OFFERT	4,99 €	OFFERT	OFFERT
>=60€	OFFERT	OFFERT	OFFERT	OFFERT	OFFERT

\*\*\* Frais de préparation de commande.

Le montant des frais de livraison et/ou des frais de préparation est indiqué sur le récapitulatif de la commande.

#### 7.05 Réception des marchandises

La date de livraison correspond à la date et à l'heure de remise ou de première présentation effective à l'adresse de livraison indiquée par le Client dans le formulaire de commande ou la mise à disposition au magasin de retrait. Le transfert des risques intervient à la livraison, au moment de la remise des produits à l'adresse de livraison fournie par le Client ou au moment du retrait colis en magasin ou à la Poste.

Une pièce d'identité ou tout autre justificatif nécessaire (y compris carte de paiement utilisée pour la commande) pourra être exigé lors de la livraison ou du retrait du colis. En cas de refus de présentation ou de documents ne correspondant pas aux informations communiquées lors de la commande, MONOPRIX se réserve le droit d'annuler la vente.

Au moment de la livraison, le Client ou tout tiers auquel il aura donné pouvoir pour recevoir la marchandise formalisera son acceptation en signant le récépissé de livraison qui lui sera présenté et sur lequel pourra être portée toute remarque paraissant nécessaire. La signature par le Client ou toute personne mandatée par lui

à cet effet dudit bon de livraison confirme la bonne réception de la commande, de son contenu et du nombre de colis associés indiqué sur le bon de livraison ainsi que le bon état des colis.

La livraison a lieu uniquement sur le palier du client ; elle ne peut être réalisée, même à la demande du Client, dans une cave, devant ou dans un hall d'immeuble.

Il est à noter qu'en l'absence d'ascenseur, la livraison ne pourra être effectuée que jusqu'au 6<sup>ème</sup> étage.

- **Pour le "PANIER COURSES"** : Le Client s'engage à prendre en charge les marchandises aux jours, date et heure choisis en fonction des créneaux horaires proposés par MONOPRIX. Lorsque la remise de la marchandise au Client n'est pas ou n'a pas pu être possible de son fait (notamment absence du Client, absence du/de la concierge ou refus de la livraison, informations de livraisons erronées ou inefficaces, etc.) :

- En cas de commande MONOPRIX EXPRESS, le Client est contacté par téléphone afin de convenir d'un nouvel horaire de livraison dans les vingt-quatre (24) heures suivant le créneau horaire initialement prévu. Sauf cas de force majeure, les frais de cette nouvelle livraison, équivalents à la première livraison, sont à la charge du Client. Si cette replanification n'est pas possible ou n'est pas souhaitée par le Client, le montant de la commande (frais de livraison compris) ne sera pas remboursé.

- En cas de commande MONOPRIX PLUS, la commande ne pourra pas faire l'objet d'une nouvelle livraison.

La livraison a lieu uniquement sur le palier du client ; elle ne peut être réalisée, même à la demande du Client, dans une cave, devant ou dans un hall d'immeuble. En cas d'impossibilité de livraison par MONOPRIX dans les horaires prévus, le Client en est informé le plus rapidement possible par téléphone ; en cas de dépassement du délai de livraison, le Client pourra convenir d'un nouvel horaire de livraison dans les vingt-quatre (24) heures suivant le créneau horaire initialement prévu et bénéficier de l'engagement MONOPRIX applicable en cas de retard de livraison (voir Nos Garanties) ou bien obtiendra l'annulation de la commande avec remboursement des sommes versées le cas échéant. En tout état de cause, la replanification s'effectue sans coût supplémentaire à la charge du Client.

- **Pour le "PANIER MODE, MAISON & LOISIRS"** : A défaut de retrait par le Client de son colis dans les quatorze (14) jours de la livraison en magasin de retrait Monoprix ou dans les quatorze (14) jours suivant la disponibilité de la commande dans le magasin MONOPRIX sélectionné, ou dans les quinze (15) jours de la date de l'avis de passage au passage au bureau de Poste, la commande pourra être annulée par MONOPRIX, qui procèdera au remboursement du prix des produits commandés dans un délai de trente (30) jours à compter de l'expiration du délai de mise à disposition précité.

A défaut de retrait par le Client de son colis dans les sept (7) jours de la livraison en Relais Pickup ou dans les quatorze (14) jours de la livraison dans une agence La Poste ou Chronopost, la commande pourra être annulée par MONOPRIX, qui procèdera au remboursement du prix des produits commandés dans un délai de trente (30) jours à compter de l'expiration du délai de mise à disposition précité.

#### **7.06 Dommages**

Le Client est invité à vérifier l'état apparent du colis et des produits à la livraison. En cas de dommage ou de perte liée au transport de marchandises, il appartient au Client de formuler toutes observations ou réserves auprès du Service Client par téléphone, par courrier électronique ou via la rubrique « Contact » du Site, voire de refuser le(s) produit(s) concerné(s) en précisant le motif auprès du livreur. Dans l'hypothèse où le Client a accepté la livraison sans réserve et qu'il constate néanmoins, après ouverture des colis, des produits abîmés ou manquants, alors le Client doit immédiatement et au plus tard dans les soixante-douze (72) heures suivant leur réception en aviser le Service Client par téléphone, par courrier électronique ou via la rubrique « Contact » du Site. A cette occasion, le Service Client pourra lui demander toute information relative à l'identité du Client ou tiers désigné par lui pour réceptionner la marchandise et procéder à toute vérification utile à cette occasion. Pour que sa réclamation soit valable vis-à-vis du transporteur, il doit en aviser sous quarante-huit (48) heures suivant leur réception le Service Client par téléphone, par courrier électronique ou via la rubrique "Contact" du Site.

## 8. Retrait en magasin du « PANIER COURSES »

### 8.01 Zone de livraison

Le Click & Collect et le Drive offrent la possibilité de venir retirer sa commande passée sur Internet dans le magasin Monoprix de son choix parmi la liste proposée :

Sur MONOPRIX PLUS, le Click & Collect et le Drive sont possibles dès cinquante (50) euros d'achat.

Sur MONOPRIX EXPRESS, le Click & Collect est possible sans minimum d'achat.

Le Client est informé de la disponibilité ou non du service Click & Collect ou Drive dans les magasins situés autour de son adresse telle qu'enregistrée dans son compte. Si le Click & Collect ou le Drive est disponible, il suffit alors au Client de sélectionner le magasin qui l'intéresse.

### 8.02 Modalités de retrait

S'agissant de MONOPRIX EXPRESS, le Client peut réserver son créneau de retrait soit en cliquant sur le lien « Choisir mon créneau » en haut à gauche dans « Click & Collect », soit après avoir validé son panier à l'étape 6 Ma livraison.

S'agissant de MONOPRIX PLUS, le Client peut soit choisir le mode retrait et sélectionner le magasin de retrait en cliquant sur « Réserver un créneau » en haut à droite ou soit aller au paiement après avoir terminé son panier.

Pour le Click & Collect, il suffit de se présenter à l'accueil du magasin de retrait muni de son numéro de commande et d'une pièce d'identité.

Pour le Drive, il faut se rendre à l'espace Drive situé dans le parking du magasin de retrait, muni de son numéro de commande et d'une pièce d'identité.

En cas de refus de présentation ou de documents ne correspondant pas aux informations communiquées lors de la commande, MONOPRIX se réserve le droit d'annuler la vente. Le Client doit se présenter le jour choisi et dans la plage horaire choisie. Lorsque la remise de la marchandise au Client n'est pas ou n'a pas pu être possible de son fait, le Client est contacté par téléphone afin de convenir d'un nouvel horaire de livraison dans les vingt-quatre (24) heures suivant le créneau horaire initialement prévu.

Le Client peut également donner pouvoir à tout tiers pour récupérer la marchandise. Le tiers devra alors présenter à l'accueil du magasin de retrait muni du numéro de commande, du nom de la personne qui a passé la commande et de sa propre carte d'identité.

### 8.03 Réception des marchandises

Au moment du retrait, le Client ou tout tiers auquel il aura donné pouvoir pour récupérer la marchandise s'engage à vérifier l'état et la conformité des produits remis par rapport à sa commande, et formalisera son acceptation en signant le récépissé de retrait qui lui sera présenté et sur lequel pourra être portée toute remarque paraissant nécessaire.

La signature par le Client ou toute personne mandatée par lui à cet effet dudit bon de retrait confirme la bonne réception de la commande, de son contenu et du nombre de colis associés indiqué sur le bon de retrait ainsi que le bon état des colis.

## 9. Retrait en magasin du « PANIER MODE, MAISON & LOISIRS »

### 9.01 Zone de livraison

Le Click & Collect offre la possibilité de venir retirer sa commande passée sur Internet dans le magasin Monoprix de son choix parmi la liste proposée.

En sélectionnant le mode de livraison Click & Collect, le Client est informé de la disponibilité ou non du service Click & Collect dans le magasin qu'il aura sélectionné.

### 9.02 Modalités de retrait

Le Client sera informé par courrier électronique ou par SMS le jour de réception des marchandises en magasin que sa commande peut être retirée ou en cas de Click & Collect dès lors que sa commande est disponible. Il suffit de se présenter à l'accueil du magasin de retrait muni de son numéro de commande et d'une pièce d'identité. En cas de refus de présentation ou de documents ne correspondant pas aux informations

communiquées lors de la commande, MONOPRIX se réserve le droit d'annuler la vente. Dès réception du courrier électronique ou du SMS envoyé par MONOPRIX, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se présenter au magasin pour retirer sa commande. Passé ce délai, le Client ne sera plus en mesure de retirer sa commande auprès du magasin et sera remboursé sous un délai de trente (30) jours.

Le Client peut également donner pouvoir à tout tiers pour récupérer la marchandise. Le tiers devra alors présenter à l'accueil du magasin de retrait muni du numéro de commande, du nom de la personne qui a passé la commande et de sa propre carte d'identité.

### **9.03 Réception de la commande**

Au moment du retrait, le Client ou tout tiers auquel il aura donné pouvoir pour récupérer la marchandise s'engage à vérifier l'état et la conformité des produits remis par rapport à sa commande.

## **10. Droit de rétractation**

### **10.01 Délai légal de rétractation**

#### **10.01.01 Principe**

Conformément aux dispositions des articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours sans avoir à motiver sa décision. Ce délai court à compter du lendemain :

- de la réception ou du retrait du ou des produit(s) ;
- de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de service ; e la réception du dernier produit pour une commande portant sur plusieurs produits livrés séparément.

Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de l'exercice de son droit de rétractation pour retourner les produits dans leur emballage d'origine et intacts.

#### **10.01.02 Conditions d'exercice du droit de rétractation**

Le Client exerçant son droit de rétractation pourra obtenir un remboursement du ou des produit(s) retourné(s) ainsi que des frais de livraison de la Commande correspondant au prorata de la valeur du ou des produit(s) retourné(s) par rapport au montant de la commande et hors surcoûts éventuels. Le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf indication spécifique du Client. Le remboursement sera effectué, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice effectif du droit de rétractation par le Client. Ce délai pourra toutefois être prolongé par MONOPRIX jusqu'à la réception par MONOPRIX de la marchandise renvoyée par le Client en magasin ou à l'adresse indiquée sur le bon de retour, ou jusqu'à réception par MONOPRIX d'une preuve d'expédition des biens par le Client. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, les frais de retour des produits demeureront à la charge du Client excepté en cas de défaut de conformité des produits livrés par rapport à la commande (dans ce cas, les frais de retour seront à la charge de MONOPRIX).

#### **10.01.03 Produits exclus du droit de rétractation**

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas :

- aux produits alimentaires périssables qui du fait de leur nature sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- aux articles descellés après la livraison par le consommateur et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- aux supports d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison.

### **10.03 Délai conventionnel de rétractation**

Soucieuse d'assurer la satisfaction de ses Clients, MONOPRIX accepte le retour en magasin ou par voie postale à l'adresse indiquée par le Service client ou sur le bordereau de livraison du produit concerné, dans un délai supérieur au délai légal de rétractation susvisé. A ce titre, le Client dispose de trente (30) jours à

compter de la date de réception de sa commande pour se rétracter et renvoyer ses produits ou les retourner en magasin. Les retours de produits au-delà de ce délai ne seront pas acceptés.

#### **10.04 Modalités d'exercice du droit de rétractation**

Pour cela, il suffit au Client de choisir l'une des modalités suivantes :

- soit contacter le Service client dans les quatorze (14) jours suivant la réception des produits. Dans ce cas, le Client peut notamment utiliser le formulaire de rétractation figurant en annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente et l'envoyer à l'adresse suivante : MONOPRIX - Service client 14/16 rue Marc Bloch 92110 – CLICHY ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [service.client@monoprix.fr](mailto:service.client@monoprix.fr). S'il procède ainsi, conformément à l'article L.221-23 du Code de la consommation, le Client s'engage à renvoyer les produits concernés dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de cette information faite à MONOPRIX.
- soit, pour les produits du "PANIER COURSES", le retour s'effectue dans les délais susvisés dans le magasin MONOPRIX le plus proche du lieu de livraison indiqué par le Service Client.
- soit, pour les produits du "PANIER MODE, MAISON & LOISIRS", le retour s'effectue dans les délais susvisés, au choix du Client et à ses frais, le cas échéant, à l'adresse indiquée ci-dessous :
  - par la Poste :
    - Par voie postale, ou,
    - Par l'intermédiaire de sa boîte aux lettres (modalités et conditions ci-après : <https://www.laposte.fr/colissimo-en-ligne/votre-colis> ) ;
  - ou en magasin Monoprix, sous condition que ce magasin accepte les retours des commandes effectuées sur [monoprix.fr](http://monoprix.fr). La liste des magasins acceptant les retours [monoprix.fr](http://monoprix.fr) est disponible ici. Le Client devra à cet effet joindre à son envoi le bon de retour.

#### **Adresse retour Colis**

[Monoprix.fr](http://Monoprix.fr)

PROLOGIS

Parc Moissy 2

Avenue Paul Delouvrier

77550 MOISSY CRAMAYEL

France

A défaut de respecter les délais visés, MONOPRIX ne pourra pas rembourser le Client. Le produit livré doit être retourné accompagné du bon de livraison, dans son emballage d'origine, complet (accessoires, notice...) dans un parfait état de revente. Le produit retourné en magasin Monoprix, sous condition que ce magasin accepte les retours [monoprix.fr](http://monoprix.fr), doit être accompagné de son bon de livraison, dans son emballage d'origine, complet (accessoire...) dans un parfait état de revente. La rétractation ne peut jamais être exercée si les produits livrés sont des produits qui ont été, même en partie, consommés, lavés, salis, endommagés ou utilisés. De même, les articles retournés incomplets, endommagés ou salis par le Client ne seront ni repris ni échangés.

Les produits devront en outre être accompagnés du numéro de la commande, porté soit sur le bon de retour, transmis avec les produits livrés signé par le Client, soit sur tout autre document. Le Client est informé du fait que l'utilisation du bon de retour facilite le traitement du retour par MONOPRIX. Le Client est donc invité à faire usage de ce bon de retour.

La responsabilité du Client ne pourra être engagée qu'en cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et, le cas échéant, le bon fonctionnement des produits.

#### **10.05 Demandes de remboursement spécifiques aux commandes « MONOPRIX PLUS » :**

Afin de demander le remboursement d'un ou plusieurs produits livrés, le Client doit contacter le Service Client ou se connecter sur son espace client sur le Site.

Afin de pouvoir initier sa demande de remboursement depuis son espace client sur le Site, le Client doit cliquer sur l'onglet « Compte » puis « Vos commandes ». Le Client doit sélectionner la commande contenant le(s) produit(s) pour le(s)quel(s) il souhaite obtenir un remboursement. Il est précisé que le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la livraison de sa commande pour effectuer sa demande de remboursement.

Sur la page de la commande, le Client doit cliquer sur l'onglet « Demander un remboursement », puis sélectionner le produit/l'un des produits concerné(s) par la demande.

Le Client doit par la suite indiquer la quantité de produits concernés, le motif de remboursement (parmi la liste déroulante) ainsi que des éventuels détails (parmi la liste déroulante) le cas échéant. Le Client a également la possibilité d'ajouter un commentaire avec sa demande.

Une fois la demande effectuée pour un premier produit, le Client peut ajouter d'autres produits à sa demande en cliquant sur le bouton « Demander un remboursement » pour chaque produit concerné et en renseignant les informations énoncées ci-avant.

Lorsque tous les produits sont ajoutés à la demande de remboursement, le Client confirme sa demande de remboursement en cliquant sur le bouton « Confirmer la demande ».

Une fois la demande de remboursement initiée par le Client, celle-ci sera traitée dans les quarante-huit (48) heures par MONOPRIX. Dans l'hypothèse où le traitement de la demande prendrait plus de quarante-huit (48) heures, le Client recevra un mail l'informant du retard de traitement de la demande. Depuis la page de la commande concernée par la demande de remboursement, le Client peut consulter le détail de sa demande en cliquant sur le bouton « Information » pour chaque produit. Le Client peut également y retrouver le statut de sa demande, pour chaque produit :

- Approbations en attente : signifie que la demande de remboursement est en cours de traitement
- Remboursements : signifie que la demande de remboursement a été acceptée, et que le Client va être remboursé.
- Refus : signifie que la demande de remboursement a été refusée.

Le Client sera informé du statut de sa demande de remboursement par courrier électronique, à l'adresse e-mail renseignée lors de la création de son Compte Client.

Si la demande de remboursement est acceptée par MONOPRIX, le Client reçoit un mail de confirmation, et le remboursement sera effectué par le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale dans les meilleurs délais suivant la validation du remboursement.

A l'inverse, si la demande de remboursement est refusée par MONOPRIX, le Client devra se rapprocher du service client afin de connaître les motifs du refus.

## 11. Garanties et réclamation

### 11.01 Garanties légales

Le vendeur garant de la conformité des produits au contrat est :

MONOPRIX EXPLOITATION

Société par actions simplifiée au capital de 15 045 594€

14-16 rue Marc Bloch - 92110 CLICHY

552 083 297 RCS Nanterre

En sa qualité de vendeur, MONOPRIX est tenu des défauts de conformité des produits au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5 du Code de la consommation. Tous les produits fournis par MONOPRIX bénéficient des garanties légales prévues par les articles 1641 et suivants du Code civil (garantie des vices cachés) et des articles L.217-3 à L.217-17 et L.411-1 à L.411-2 du Code de la consommation (garantie légale de conformité).

**Le consommateur dispose d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.**

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 €, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

En cas de non-conformité/vice caché d'un produit vendu, il pourra être retourné pour un article du "PANIER COURSES" au magasin MONOPRIX indiqué par le Service Client ou à l'adresse indiquée sur le bon de retour pour un article du "PANIER MODE, MAISON & LOISIRS", pour remboursement conformément à la réglementation en vigueur. Sur demande du Client, les frais de retours éventuels lui seront remboursés, sur justificatif et dans la double limite de leur montant effectif et de 1,5 fois le montant des frais de livraison correspondant au produit tels que définis à l'article 7 ci-dessus et facturés par MONOPRIX.

### **11.02 Exclusion de garanties**

Sont exclus de garantie les produits modifiés, réparés, intégrés ou ajoutés par le Client. La garantie ne jouera pas pour les vices apparents. La garantie ne prendra pas en charge les produits retournés endommagés lors du transport ou du fait d'une mauvaise utilisation.

### **11.03 Garanties MONOPRIX**

Sans préjudice des dispositions ci-dessus relatives à la garantie légale, MONOPRIX offre au Client les garanties suivantes :

#### **La livraison du PANIER COURSES**

Si le Client constate un retard compris entre trente (30) minutes et une heure, il recevra un bon d'achat de cinq (5) euros.

Si le retard est supérieur à une heure, le bon d'achat sera de dix (10) euros.

#### **La fidélité – Compte M'**

En passant une commande sur le site [monoprix.fr](http://monoprix.fr), si le Client détient la carte de fidélité Monoprix, il peut cumuler des Euros dès son premier achat. Ces Euros pourront être utilisés sur le site dès 1€ cumulé.

### **11.04 Réclamation**

Toute réclamation devra être formulée préalablement par courrier électronique via la rubrique « Contact » du Site, par courrier électronique ou par appel téléphonique au Service Client, dont les coordonnées figurent à la fin des présentes Conditions Générales de vente.

Le cas échéant, le remboursement sera effectué sous trente (30) jours à réception du produit par MONOPRIX par virement bancaire sur la carte bancaire utilisée pour le paiement. Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétractation susvisé.

Le Client peut également contacter le service de médiation de la FEVAD (Fédération du E-Commerce et de la vente à distance) en cliquant sur <http://www.fevad.com/espace-consommateurs/les-reclamations-et-les-recours#topContent>

## **12. Responsabilité**

MONOPRIX sera déchargée de la livraison prévue, en cas d'événement constitutif de force majeure (notamment en cas d'incendie, d'explosion, de défaillance des réseaux, d'inondation, de neige, de verglas, d'accident, de panne du véhicule, etc.) et échappant par conséquent à sa volonté. Les informations énoncées par le Client, lors de la prise de commande, engagent celui-ci. Le Client s'engage en accédant au Service proposé par MONOPRIX, à ne pas enregistrer ou transmettre des fichiers qui contiennent des virus ou tout autre fonction contaminatrice ou destructrice, à ne pas utiliser d'informations fausses ou d'informations de tiers, à ne pas porter atteinte au droit des tiers, et plus largement à ne pas faire d'utilisation du Site pouvant donner lieu à une quelconque poursuite civile ou criminelle selon les lois en vigueur.

Le Client garantit MONOPRIX contre toute poursuite dont elle pourrait faire l'objet à ce titre.

MONOPRIX ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable :

- en cas de fausses informations ou d'erreur de saisie de ses coordonnées par le Client
- en cas de mauvaise utilisation de ses identifiants ou du mode opératoire de passation de commande par le Client
- en cas d'erreur manifeste d'affichage d'un prix dérisoire.
- MONOPRIX, dans toutes les étapes du processus de vente en ligne, n'est tenue que par une obligation de moyen ; elle ne saurait être tenue pour responsable des erreurs techniques ou matérielles, ou de tout dommage direct ou indirect tel que notamment perte de données, intrusion, virus, rupture du service, autres problèmes involontaires ou cas de force majeure résultant tant de l'utilisation du réseau Internet que du Site.
- MONOPRIX décline toute responsabilité :
- pour toute interruption du Site ;
- pour survenance de bogues ;
- pour tous dommages résultant d'une intrusion frauduleuse d'un tiers ayant entraîné une modification des informations mises à la disposition sur le Site ;

- et plus généralement pour tous dommages, direct ou indirect, qu'elles qu'en soient les causes, origines, natures ou conséquences, provoqués à raison de l'accès de quiconque au Site ou de l'impossibilité d'y accéder, de même que l'utilisation du Site et/ou du crédit accordé à une quelconque information provenant directement ou indirectement de ce dernier.

En particulier, MONOPRIX n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui pourraient être causés au matériel informatique de l'internaute suite à son accès au présent Site, utilisation ou téléchargement d'un quelconque de ses éléments (données, textes, images, vidéos ou sons... etc...). En outre, pour des raisons de maintenance, MONOPRIX pourra interrompre son service et s'efforcera d'en avertir préalablement les Clients. Le Client du Site reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique utilisée ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

Enfin, MONOPRIX ne saurait être tenue pour responsable du retard, de la perte ou de la mauvaise distribution d'un courrier électronique, ni de son envoi ou non à une adresse électronique erronée.

Le Client du Site reconnaît que MONOPRIX a satisfait à la totalité de ses obligations de conseil et d'information concernant les caractéristiques essentielles et les modalités de fonctionnement du Site.

Le Site peut inclure des liens vers d'autres sites web ou d'autres sources de l'Internet. Dans la mesure où MONOPRIX ne peut contrôler ces sites et ces sources externes, MONOPRIX ne peut être tenu pour responsable de la mise à disposition de ces sites et sources externes, et ne peut supporter aucune responsabilité quant au contenu, publicités, produits, services ou tout autre matériel disponible sur ou à partir de ces sites ou sources externes.

De plus, MONOPRIX ne pourra être tenue responsable de tous dommages ou pertes avérés ou allégués consécutifs ou en relation avec l'accès, l'utilisation ou avec le fait d'avoir fait confiance au contenu, à des biens ou des services disponibles sur ces sites ou sources externes.

MONOPRIX ne pourra être tenue pour responsable des conséquences directes ou indirectes d'une annulation de commande ou d'un retard de livraison qui ne lui est pas imputable, notamment en cas de perturbations des services postaux ou transports, et d'une façon générale pour tout événement indépendant de sa volonté ou cas de force majeure. En tout état de cause, la responsabilité de MONOPRIX est limitée au remboursement des sommes versées pour l'acquisition des biens et des frais de livraison afférents, et sans préjudice de ses droits et recours.

### 13. Formation du contrat – Preuve

La formation du contrat est conventionnellement fixée au moment de la confirmation de l'acceptation de la commande du Client par MONOPRIX (Statut : Confirmée), sous réserve de son paiement effectif, celui-ci n'intervenant en fin de préparation de commande. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée par le Client dans les systèmes d'enregistrement automatique de MONOPRIX sont présumées valoir preuve de la transaction (contenu de la commande, date) et de l'acceptation de voir confier de manière définitive et immédiate la livraison de la commande à MONOPRIX.

La conclusion du contrat de vente n'intervient que sous réserve du paiement effectif par le Client lors du départ en livraison. MONOPRIX se réserve le droit d'annuler la commande pour tout motif légitime, notamment en cas :

- d'erreur dans la saisie des données obligatoires
- d'échec de paiement résultant ou non d'un refus d'autorisation du centre de paiement,
- plus largement, de fraude ou de violation des conditions générales de vente. Le Client s'engage à ne communiquer à personne son identifiant et/ou son mot de passe.

### 14. Propriété intellectuelle

Tous les éléments (textes, logos, images, éléments graphiques ou sonores, logiciels, icônes, mise en page, base de données...) contenus dans le Site et dans les sites associés sont protégés par le droit national et international de la propriété intellectuelle. Ces éléments restent la propriété exclusive de MONOPRIX et/ou de ses partenaires, titulaires des droits de propriété intellectuelle y afférent.

A ce titre, sauf autorisation préalable et écrite de la société MONOPRIX et/ou de ses partenaires, le Client ne peut procéder à une quelconque reproduction, représentation, adaptation, traduction et/ou

transformation partielle ou intégrale, ou un transfert sur un autre site web de tout élément composant le Site.

Le non-respect de cette interdiction peut constituer un acte de contrefaçon engageant la responsabilité civile et pénale de son auteur. Enfin, MONOPRIX rappelle que toute création de lien hypertexte vers la page d'accueil du présent Site ou toute autre page du Site est soumise à l'accord exprès, préalable et écrit de MONOPRIX.

#### 15. Données à caractère personnel

Dans le cadre de la navigation et des achats de ses clients, MONOPRIX collecte des données à caractère personnel les concernant. Pour en connaître le détail et les modalités, il convient de consulter la [Politique de protection des données](#) à l'adresse suivante : <https://www.monoprix.fr/privacy-cookie>

#### 16. Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes Conditions Générales serait nulle et non avenue pour quelque raison que ce soit, la validité et le respect de celles-ci n'en seraient pas affectés.

Le défaut d'exercice par MONOPRIX des droits qui lui sont reconnus en application des présentes n'équivaut pas, de sa part, à une renonciation définitive à faire valoir ces droits.

#### 17. Droit applicable

Les présentes conditions de vente en ligne sont soumises à la loi française. A défaut de règlement amiable, les litiges relatifs aux commandes passées sur le Site sont de la compétence exclusive des tribunaux français, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Sans préjudice de toute action judiciaire, MONOPRIX n'est pas tenue de faire bénéficier le Client de toute remise promotionnelle quelle qu'elle soit ;bons d'achat de parrainage, livraison gratuite, etc., s'il a manifestement, par n'importe quel moyen, agi de façon frauduleuse.

Il est précisé que MONOPRIX adhère au Code Déontologique de la FEVAD (Fédération du E-Commerce et de la Vente A Distance) et au système de Médiation du E-Commerce de cette fédération.

Ces principes de bonne conduite sont codifiés dans un document officiel, appelé « Code déontologique du e-commerce et de la vente à distance » qui peut être consulté sur

[http://www.fevad.com/uploads/files/Publications/VF230712\\_FEVAD\\_lbbpNouveau\\_code\\_d%C3%A9ontologique.pdf](http://www.fevad.com/uploads/files/Publications/VF230712_FEVAD_lbbpNouveau_code_d%C3%A9ontologique.pdf)

Le Client peut donc contacter le service de médiation de la FEVAD (Fédération du E-Commerce et de la vente à distance) en cliquant sur <http://www.fevad.com/espace-consommateurs/les-reclamations-et-les-recours#topContent>.

Par ailleurs, conformément à l'article L.616-2 du Code de la consommation, MONOPRIX informe le Client de l'existence de la plateforme mise en ligne par la Commission européenne qui a pour objet de recueillir les éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de transmettre ensuite les cas reçus aux médiateurs nationaux compétents. Ce lien est accessible sur <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### 18. Annexe 1 : Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le formulaire si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Nous vous conseillons de préciser également votre numéro de commande).....

A l'attention de MONOPRIX - Service client - 14/16 rue Marc Bloch 92110 – CLICHY

E-mail : [service.client@monoprix.fr](mailto:service.client@monoprix.fr)

Je/Nous(\*) vous notifie/notifions(\*) par la présente ma/notre rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le [ ..... ] (\*)

Reçu le [ ..... ] (\*)

Numéro de la commande : [ ..... ]

Nom du (des) consommateur(s) : [ ..... ]

Adresse du (des) consommateur(s) : [ ..... ]

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

Date : [ ..... ]

(\*) Rayez la mention inutile.

.....