



SOLEIL KREOL  
*76, rue Adolphe Pégoud*  
*ZA Pierre Lagourgue*  
*97438 Sainte-Marie Réunion*  
*0262 50 18 38*  
*0692 25 64 64*

## **Conditions Générale de Vente**

---

### **Article 1 : Acceptation et Application des conditions générales de vente**

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des relations entre la société Soleil Kréol (siège : 76 rue Adolphe Pégoud ZA Pierre Lagourgue 97438 Sainte-Marie Réunion / Siret : 791 409 782 00020) et ses clients. Préalablement à toutes transactions, le client reconnaît en avoir pris connaissance et déclare expressément les accepter dès lors qu'il clique sur le bouton « j'accepte les conditions générales de vente ».

Le client reconnaît ainsi avoir pris connaissance, au moment de la passation de commande, des conditions particulières de vente énoncées sur écran (dénomination, prix, composition, contenance, quantité, particularités des produits, et limite des certaines catégories de produits) et déclare expressément les accepter sans réserve. La passation de la commande et sa confirmation par le client, matérialise son acceptation pleine et entière des conditions particulières de vente, seules applicables à la commande.

### **Article 2 : Prise de commande**

Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engagent celui-ci : en cas d'erreur ou de mention incomplète dans le libellé des coordonnées du destinataire (n° de rue, nom de voie, étage, escalier, appartement, digicode, nom ou code d'interface, n° de téléphone...), la Société Soleil Kréol ne pourra être tenu responsable de l'impossibilité de livrer le colis dans les délais impartis.

Les commandes ne sont définitives que lorsqu'elles ont été confirmées par le paiement de la commande par le client.

### **Annulation et rétractation :**

Toute demande d'annulation ou de modification d'une commande sera refusée si celle-ci est déjà en cours d'expédition ou de traitement. Et le prix versé ne sera pas restitué.

Les produits étant de nature périssable, le client peut se rétracter de son achat jusqu'à la veille de la date d'expédition. Au-delà de cette échéance, la rétractation ne pourra être effective.

Le client dispose d'un droit de rétractation uniquement pour le coffret 3 bocaux qui comprend que des produits non périssables.

### **Rupture de stock :**

La Société Soleil Kréol s'efforcera de satisfaire les demandes du client et d'exécuter les commandes de produits de ce dernier dans la limite des stocks disponibles. Un produit devenu indisponible est automatiquement retiré du catalogue de produits en ligne. Cependant, malgré une mise à jour régulière, des ruptures de stocks peuvent survenir. En cas de rupture de stocks (temporaire ou permanente), le vendeur prendra alors contact avec l'acheteur. Ils conviendront ensemble de livrer un produit offrant des caractéristiques identiques en dimension et qualité au produit initialement commandé par l'acheteur.

Cependant, la Société Soleil Kréol se réserve le droit de ne pas accepter toutes les commandes en cas de non disponibilité temporaire ou permanente de produits/services, et ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard du client en cas d'éventuel retard de livraison dû à ce même motif.

### **Colis LA KOUR 5KG ET 10KG:**

Le colis La Kour 5 kg et 10 Kg contiennent des produits personnels sélectionnés et ramenés par le client auprès des commerciaux de la Société Soleil Kréol. Ces produits personnels feront état d'un contrôle obligatoire de la part des commerciaux de Soleil Kréol et conditionnés pour l'expédition en présence du client.

Toujours en présence du client, la Société Soleil Kréol se réserve le droit de retirer/refuser des produits personnels si le poids excède 5 kg ou 10 kg en fonction du colis acheté par le client.

De plus, ne pourrons être prise en charge par la Société Soleil Kréol :

- Les bijoux, articles d'horlogerie, les pierres et métaux précieux, les monnaies, devises, billets de banque, valeurs financières, les titres ou moyens de paiement au porteur et notamment les effets de commerce, cartes téléphoniques ou équivalents, ainsi que d'une manière générale tout document papier ou autre support soumis à la légalité du transport de fonds et permettant d'effectuer un paiement fongible ; (liste non exhaustive)
- Les animaux ou êtres vivants ou morts, les marchandises ou denrées périssables sous température dirigée, ainsi que tous produits soumis à accises en suspension de droits ; (liste non exhaustive)

- Les armes à feu, les armes de guerre ou de collection chargées ou non, les stupéfiants, les objets d'art, les antiquités, les publications ou supports audiovisuels interdits par toutes les lois ou réglementations applicables ;
- Les produits contrefaits ; (liste non exhaustive)
- Toutes marchandises relevant des réglementations nationales et internationales sur les produits dangereux comme, de façon non exhaustive, les munitions, les gaz, les matières inflammables, radioactives, toxiques, infectieuses ou corrosives, ainsi que les objets qui, par leur nature ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels de conduite ou de manutention, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres colis transportés, les véhicules ou les tiers. (liste non exhaustive)

En acceptant ces présentes Conditions Générales de Vente, le client s'engage à ne pas expédier les produits ci-dessus cités. La Société Soleil Kréol ne pourra être tenue pour responsable en cas de pertes, vols ou dommages causés si produits de valeur il y a.

En cas de litige (perte, vol, dommage, avarie ou retard significatif) concernant les colis la Kour 5kg et les colis la Kour 10 kg, seul le prix du colis pourra être remboursé, soit :

- 45 € TTC pour un colis La Kour 5 kg
- 72 € TTC pour un colis La Kour 10 kg

Les produits personnels sélectionnés et ramenés par le client et qui composent le colis ne seront quant à eux nullement remboursés ou dédommagés/indemnisés.

**A compter du 14 Décembre 2019, les mangues fraîches, piments frais, combava frais et agrumes/citrus frais ne pourront plus être expédiés dans les colis la Kour 5kg et 10 kg.**

**Les autres fruits (hors fruits prohibés : mangues fraîches, piments frais et combavas frais, agrumes/citrus frais) pourront qu'en à eux être expédiés dans la limite de 5kg maximum.**

Les réceptions et départs des Colis la Kour 5kg et 10kg ne se feront UNIQUEMENT que les Lundi et les Mardi.

Il n'y aura pas de réception ni de départ pour les colis la Kour 5kg et les colis la Kour 10kg les mercredi, jeudi, vendredi, samedi et dimanche.

### **Article 3 : Prix**

Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande.

Les prix de vente s'affichent en euros et TTC (toutes taxes comprises).

Le paiement s'effectue au comptant lors de la prise de la commande. Paiement en ligne, par carte bancaire : les informations bancaires relatives au client (Numéro de carte bancaire et date de validité) sont traitées par notre partenaire financier PayBox.

La commande validée par le client sera considérée comme effective lorsque les centres de paiement bancaire habilités auront transmis leur acceptation. En cas de refus de ces centres, la commande sera automatiquement annulée.

Les transactions bancaires s'effectuent de façon sécurisée par PayBox. Cependant, en cas de constatation de débit frauduleux, nous vous recommandons de vous rapprocher de votre établissement bancaire dans les plus brefs délais.

#### **Article 4 : Livraison**

Le délai de livraison varie de 48h à 72h.

La livraison est effectuée par Chronopost en France Métropolitaine (Corse incluse), à l'adresse de livraison indiquée par le client par remise directe au destinataire. En cas d'absence du destinataire ou indisponibilité, un avis de mise à disposition (avis de passage) sera laissé par Chronopost et le destinataire sera alors tenu de retirer son colis à l'adresse indiquée sur cet avis. Le retrait devra avoir lieu dans les 24 heures en raison de la nature périssable du produit (murissage des fruits évolutif naturellement ; produits sous vide...). En cas de retrait tardif, Soleil Kréol ne pourra être tenu responsable de l'altération éventuelle des produits.

Le délai de livraison pour la Belgique est de 72h/96h Max.

#### **Cas de force majeure :**

La responsabilité de la Société Soleil Kréol ne pourra être engagée en cas de force majeures tels que catastrophes naturelles, intempéries, incendies, grèves ou encore en cas de non prise en charge (totale ou retardée) des colis au Départ de la Réunion par le transporteur dû à une panne d'avion, un manque de place avion ou tout autre raison inhérent au retard ou impossibilité de l'avion de décoller et/ou atterrir ; ou pour toutes autres causes liées au Fret.

Le vendeur prendra alors contact avec l'acheteur (en fonction du décalage horaire) afin de l'informer du retard ou du non départ du colis. Ils pourront alors convenir ensemble d'une date ultérieure de livraison.

#### **Article 5 : Réception**

Les marchandises voyagent toujours aux risques et périls du destinataire. Le client est tenu de vérifier attentivement ses colis à l'arrivée lors de la livraison. S'agissant de produits périssables, le client dispose d'un délai de 48 heure ouvré à partir de la date de réception du colis chez le destinataire, afin d'effectuer d'éventuelles réserves précises si un produit manque ou à subi une dégradation auprès de la Société Soleil Kréol par mail : [contact@soleilreunion.re](mailto:contact@soleilreunion.re) , accompagnées d'une photo justifiant que le colis à un défaut.

## **Article 6 : Suivi de commande**

Le client peut suivre en toute autonomie son colis sur son compte client sur le site : [www.soleilreunion.re](http://www.soleilreunion.re) à l'aide des codes d'accès qui lui ont été fournis ; ou sur le site [www.chronopost.fr](http://www.chronopost.fr) à l'aide de son numéro de colis ; ou il peut demander le suivi de son colis en appelant le : 0262 50 18 38 ou 0692 25 64 64.

## **Article 7 : Rétractation :**

S'agissant de produits frais périssables, la garantie de retour ne peut s'appliquer.

Le consommateur dispose d'un droit de rétractation uniquement pour le coffret 3 bocaux qui comprend des produits non périssables.

## **Article 8 : Litige**

Les réclamations ou contestations seront toujours reçues avec bienveillance attentive, la bonne foi étant toujours présumée chez celui qui prend la peine d'exposer ses situations.

### **Litige afférent produits :**

Les réclamations concernant la qualité des produits devront être formulées auprès de nos services dans un délai maximum de 2 jours ouvrés après la date de réception du colis chez le destinataire.

### **Litige afférent livraison :**

La Société Soleil Kréol ne pourra être tenu responsable en cas de retard ou impossibilité de livraison dû une adresse erronée, incomplète, imprécise (digicode, étape, numéro de bâtiment...) transmise par le client. Le client est ainsi expressément tenu de vérifier méticuleusement les informations saisies lorsqu'il passe commande. La responsabilité incombe au client qui ne pourra nullement prétendre à une indemnité ou remboursement.

Les réclamations concernant la livraison (retard, non livraison) d'un colis SOLEIL REUNION doivent être formulées dans les 3 jours ouvrés qui suivent le jour de livraison déterminé lors de l'achat du colis.

**Pour tous litige**, le client effectuera ses réclamations auprès du service client :

SOLEIL KREOL, Service Clients, 76 rue Adolphe Pégoud ZA Pierre Lagourgue 97438.  
Sainte Marie - Ile de La Réunion.  
Téléphone : 0262 50 18 38 / 0692 25 64 64.

E-mail : [contact@soleilreunion.re](mailto:contact@soleilreunion.re)

A défaut, les tribunaux français seront seuls compétents.

