REINE DE DIJON SAS
1 rue des Combets
21410 Fleurey-sur-Ouche
SAS au capital de 10.000.000 €
SIRET : 394 256 275 0022

Entrepôt :
ZAC LA CHAUMONNE
21540 SOMBERNON

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
Boutique en Ligne – 2023



Nos ventes sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toute condition générale d'achat, sauf dérogation écrite et préalable de notre part.

Reine de Dijon SAS

Fondée en 1840, Reine de Dijon est l'héritière d'une longue tradition de fabrication de moutardes.

Idéalement située au cœur de la Bourgogne, dans le charmant village de Fleurey sur Ouche, à 15km de Dijon, elle fait partie des rares moutarderies ayant plus de 180 ans d'existence.

En tant que moutardier attaché à ses traditions et ses valeurs, elle soutient et favorise l'agriculture locale. Forte de cette collaboration avec ses partenaires régionaux, elle a développé avec succès des recettes utilisant exclusivement des graines de moutarde semées, récoltées et stockées en Bourgogne Franche-Comté.
Pour les 180 ans de la marque, Reine de Dijon a retravaillé ses recettes et offre désormais des moutardes dépourvues d'artifices, préparées sans conservateur, sans colorant artificiel et sans arôme artificiel.

Mais l'**origine France** de nos produits ne se limite pas à nos recettes -> Nous accordons un soin particulier à l'**approvisionnement local de nos produits** avec par exemple la crème de cassis qui vient de Dijon ou nos capsules en provenance de Massilly.
Notre identifiant unique généré par l'ADEME pour la REP est : FR209516_01IFOW

En savoir plus → reinededijon.fr @ReinedeDijon

1/ Produits proposés à la vente

Les produits mis en vente sont présentés sur le site de Reine de Dijon et sont assortis d'un descriptif des caractéristiques principales des produits : ingrédients, valeurs nutritionnelles.... La modification, suppression d'un ou plusieurs produits destinés à la vente sur le site ainsi que la modification des caractéristiques produits restent à la seule discrétion de la société et ne peuvent entraîner le versement d'une quelconque indemnité au Client.
Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant de passer commande.
Les produits proposés par Reine de Dijon sont conformes aux normes applicables en France.

2/ Obligation du client

Le client s'engage à communiquer à Reine de Dijon les éléments d'informations réels et nécessaires pour la réalisation de la prestation, tel que cela lui est demandé en ligne suivant la situation : son nom, prénom, adresse, e-mail valide.
Le client est responsable des conséquences découlant des informations transmises fausses ou inexactes dont la reprise serait illicite.
Une fois la commande passée, Reine de Dijon adresse un e-mail de confirmation de celle-ci au client, puis l'informe de l'envoi des produits.
A tout moment le client peut modifier ses données dans la rubrique « Mon Compte ».



3/ Prix

Les prix applicables sont ceux affichés sur le site lors de la validation de la commande.
Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TVA françaises et autres taxes éventuellement applicables), hors frais de port.
Les frais de port, participation aux frais de traitement de commande et d'emballage seront indiqués dans le panier du Client avant la validation définitive de la commande.
Les prix peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis en cas de changements de données fiscales ou économiques.
Les articles seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande.

4/ Modalités de commande

Les commandes ne peuvent être passées qu'à partir d'un montant minimum de commande de 20 Euros.

Le client sélectionne les produits qu'il souhaite commander selon les modalités mises en place sur le Site internet : sélectionner les produits puis les ajouter au panier.
Le Client sera ensuite redirigé vers le panier où il aura la possibilité de modifier celui-ci en ajoutant ou retirant des produits.
Une fois le panier validé, le Client accédera à une page où il devra préciser son identité, son adresse de livraison et de facturation, puis renseigner ses informations de paiement. Il ne restera au Client qu'à finaliser la commande en cliquant sur « Commander » et celle-ci sera validée.
Le Client recevra ensuite un e-mail de confirmation de commande, puis un e-mail lorsque celle-ci sera expédiée.
Une fois la commande validée et expédiée, le Client pourra retrouver toutes les informations relatives à celle-ci : facture, numéro de suivi de colis, coordonnées dans la rubrique « Mon Compte ».

Toute commande ne sera validée qu'après acceptation du paiement.

Reine de Dijon s'engage à honorer les commandes dans la limite des stocks disponibles. Le Client sera informé de la disponibilité des produits vendus sur le Site au moment de la confirmation de la commande.
En cas de rupture de stock, le Client dispose d'une fonctionnalité de notification, d'alerte à mettre en place pour être prévenu du retour en stock du produit.
Si en dépit de la vigilance de Reine de Dijon, les produits sont indisponibles, Reine de Dijon informera le Client par e-mail dans les meilleurs délais. Reine de Dijon proposera en contrepartie un produit d'une qualité et d'un prix équivalent ou, à défaut, un avoir du montant des produits manquants, à utiliser sur la boutique en ligne.
L'indisponibilité temporaire ou définitive ne saurait engager la responsabilité de Reine de Dijon, pas plus qu'elle ne saurait attribuer un quelconque droit d'indemnisation ou dommages et intérêts en faveur du Client.

Dans la limite du possible, le Client pourra modifier sa commande tant que celle-ci n'a pas été expédiée. Cette appréciation sera déterminée au cas par cas. Le Client peut en outre renoncer à sa commande, avant comme après son expédition, dans les conditions de l'article 7/ Droit de rétractation. Il est alors remboursé selon les modalités prévues à cet article.



La société n'a pas vocation à vendre les Produits sur le site à des professionnels, mais uniquement à des consommateurs particuliers, pour toutes demandes professionnelles il faudra s'adresser au service commercial de l'entreprise.

5/ Modalités de règlement

Le paiement est exigible à la commande et fait office de validation de celle-ci. Le Client s'engage donc à assurer sa solvabilité avant toute commande.

Les paiements pourront être effectués par carte bancaire uniquement, pour cela le Client devra indiquer le numéro, date d'expiration, nom et le cryptogramme figurant sur sa carte bancaire.

Pour garantir la sécurité du paiement une opération de validation auprès de l'établissement bancaire du Client sera requise.
La communication de toutes les coordonnées bancaires de la part du Client vaut autorisation pour Reine de Dijon de débiter son compte du montant de sa commande. Toutes les informations communiquées par le Client à Reine de Dijon sont strictement protégées et garantissent la conformité et la sécurisation de chaque transaction.

Reine de Dijon conserve la propriété de l'article jusqu'au paiement intégral du Client.

6/ Livraison

Reine de Dijon livre ses produits en France métropolitaine.
Les produits sont expédiés avec le bon de livraison à l'adresse de livraison indiquée par le Client lors de la commande.
Les possibilités de livraisons sont multiples : par Colissimo, Mondial Relay et également Click & Collect.
Les délais de livraison sont indiqués par mail et correspondent aux délais moyens de traitement et de livraison. Afin que ces délais soient respectés, le Client devra s'assurer d'avoir communiqué les informations exactes concernant l'adresse de livraison. En cas de retard et/ou d'erreur de livraison, le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de Reine de Dijon.

Reine de Dijon s'engage à fournir le numéro de suivi de colis de la commande du Client et de l'informer de l'évolution du traitement de celle-ci.

En cas de colis endommagé (déjà ouvert, produits manquants, produits endommagés), le Client s'engage à le notifier au transporteur et à Reine de Dijon, par tous les moyens dans un délai de 48 heures suivant la réception du produit.
Reine de Dijon ne pourra être tenue responsable des conséquences dues à un retard d'acheminement relevant de la responsabilité du transporteur.

Les frais de livraisons sont calculés en fonction du poids des références choisies lors de la commande du Client et s'ajusteront selon le prestataire de livraison sélectionné.

Reine de Dijon offre également la possibilité aux Clients de la région de venir récupérer leur commande en Click & Collect à l'usine de production : 1 rue des Combets - 21410 Fleurey-sur-Ouche.
La commande sera préparée par Reine de Dijon, puis le Client recevra un e-mail lorsque sa commande sera disponible au retrait.
Les commandes pourront être récupérées uniquement pendant les horaires d'ouverture de l'usine de production c'est-à-dire du lundi au jeudi de 9h-12h/ 14h-17h ; le vendredi de 9h-12h/ 14h-16h. Il suffira au Client de se présenter à l'accueil, d'annoncer le nom correspondant à la commande ainsi que le numéro de commande de celle-ci pour la récupérer.

7/ Bouton de rétractation

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter de sa commande. Il n'a pas à motiver sa décision et ne supporte pas d'autres frais que les frais de retour des produits. Ce délai court à compter de la réception des produits par le Client, ou de leur retrait en Click & Collect. Pour une commande livrée en plusieurs colis, il court à compter de la réception du dernier colis. S'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client peut aussi se rétracter dès la validation de sa commande, sans attendre la livraison.

Comment se rétracter Le Client peut se rétracter : – en ligne, en cliquant sur « Renoncer au contrat ici ». Le lien se trouve dans la rubrique « Mon Compte », puis « Commandes », en face de la commande concernée ou dans son détail. Pour une commande passée sans compte, il figure dans l'e-mail de confirmation de commande. Le Client indique son nom, son prénom et son adresse e-mail, et peut préciser un motif s'il le souhaite. Un accusé de réception lui est envoyé immédiatement par e-mail ; – ou par toute autre déclaration sans ambiguïté, notamment avec le formulaire type ci-dessous. Elle peut être envoyée par e-mail à contact@reinededijon.fr, par le formulaire de la rubrique « Contact », ou par courrier à Reine de Dijon SAS, 1 rue des Combets, 21410 Fleurey-sur-Ouche. Il suffit que le Client transmette sa décision avant la fin du délai.

Retour des produits Le Client renvoie les produits à Reine de Dijon SAS, 1 rue des Combets, 21410 Fleurey-sur-Ouche, ou les rapporte à l'accueil de l'usine aux horaires d'ouverture indiqués à l'article 6/. Il le fait au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision. Les frais de retour sont à la charge du Client. La responsabilité du Client n'est engagée qu'en cas de dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir leur nature et leurs caractéristiques.
Remboursement Reine de Dijon rembourse la totalité des sommes versées, frais de livraison initiaux compris, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle elle a été informée de la rétractation. Seul le surcoût éventuel d'un mode de livraison plus cher que le mode standard le moins coûteux proposé reste à la charge du Client. Le remboursement peut être différé jusqu'à la réception des produits retournés, ou jusqu'à ce que le Client fournisse une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Il est effectué sur la carte bancaire utilisée lors de la commande, sans frais pour le Client.

Exceptions Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas : – aux produits ouverts par le Client après la livraison et qui ne peuvent pas être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (pots, flacons ou tubes ouverts) ; – aux produits susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, notamment ceux de la catégorie « Dates courtes ». Les produits non ouverts, dans leur emballage d'origine, restent soumis au droit de rétractation. Lorsqu'une commande ne contient que des produits exclus, le lien « Renoncer au contrat ici » n'est pas proposé.

Formulaire type de rétractation (Annexe à l'article R.221-1 du Code de la consommation) Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. À l'attention de Reine de Dijon SAS, 1 rue des Combets, 21410 Fleurey-sur-Ouche – contact@reinededijon.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 (*) *: – 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.

8/ Retour et remboursement de produit

Pour toutes réclamations concernant le produit : altération du produit, défaut d'emballage… le Client devra se rendre dans la rubrique « Contact » et sélectionner « Une commande » comme objet de la demande.
Il conviendra au Client d'expliquer la situation dans l'espace « Votre message » puis sa demande sera traitée et une solution adaptée lui sera proposée : remboursement, échange/renvoi de produits.
Pour toutes réclamations concernant un colis endommagé : colis ouvert, produits endommagés, il conviendra de suivre la même démarche expliquée précédemment. Reine de Dijon étudiera la situation pour proposer un renvoi/échange/avoir/remboursement.
Reine de Dijon se réserve un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle le Client aura informé Reine de Dijon pour traiter la réclamation.

9/ Clause de propriété intellectuelle

Reine de Dijon possède un droit de propriété exclusif sur les marques, logos, noms commerciaux, désignations, dessins, emballages que nous utilisons. Le Client s'engage à ne pas, directement ou indirectement, nuire à nos droits définis au paragraphe ci-dessus.
En aucun cas, le Client n'est autorisé à télécharger ou modifier tout ou partie du Site et son contenu (vidéos, images, logos…).
Le site ne peut en aucun cas être reproduit, copié, vendu ou exploité pour des raisons commerciales sans l'autorisation écrite de Reine de Dijon.
Toute utilisation d'une marque, logo ou visuel devra se faire de manière fidèle vis-à-vis des documents communiqués par Reine de Dijon, et avec notre consentement écrit et préalable.

10/ Données personnelles

Les Clients reconnaissent que les données qu'ils divulguent sont exactes et valides.
Reine de Dijon s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiqués par les Clients sur le Site et les traiter dans le respect des dispositions du Décret n°2011-219 du 25 Février 2011 et des articles 21.1 et 17.1.c du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), relatifs à la conservation et la communication des données.

11/ Date de durabilité minimale (DDM)

La DDM indique la période de pleine qualité gustative des produits Reine de Dijon. Son dépassement ne signifie nullement que ceux-ci deviennent impropres à la consommation.

12/ Force majeure

Nous nous réservons le droit d'annuler les commandes sans indemnité quand un cas de force majeure en empêche l'exécution normale. De convention expresse, les événements de grève, lock-out, incendie, inondation, avarie de matériel, émeutes, guerre, soit chez nos fournisseurs ou transporteurs, retard de livraison de nos fournisseurs par exemple seront tenus pour cas de force majeure, même s'ils ne sont que partiels, et quelle qu'en soit la cause.

13/ Contact

Vous pouvez contacter Reine de Dijon par téléphone au 03 80 76 05 10 du lundi au vendredi de 9h à 16h ou en vous rendant sur le formulaire contact dans la rubrique « Contact ».