

## Conditions Générales de Prestation de Service

Bienvenue sur notre site web smilee.fr et dans nos applications (notre "**Service**"). Cette page (avec les documents auxquels elle fait référence) présente les conditions auxquelles nos partenaires vous fournissent leurs produits ou services (les "**Offres**") figurant sur notre plateforme.

Merci de lire attentivement ces conditions avant de commander des Offres sur notre site. En accédant à notre site et en passant une commande, vous acceptez d'être lié sans réserve par les présentes conditions et par notre politique de conditions générales d'utilisation.

Si vous avez des questions au sujet de ces conditions, veuillez nous contacter à l'adresse [hello@smilee.fr](mailto:hello@smilee.fr) avant de passer commande. Si vous n'acceptez pas intégralement ces conditions, n'utilisez pas notre Service.

### 1. A propos de Smilee

Smilee.fr est un site web exploité par JustBip (« nous » ou « JUSTBIP »), société sous la forme SAS, au capital de 5 000 euros dont le siège social est situé 68 bis boulevard Pereire 75017 Paris, France, et immatriculée au RCS de Paris sous le n° 493 129 266. Notre numéro de TVA FR70493129266.

### 2. Objectif

Notre Service a pour but la fourniture d'un service en vous mettant en relation avec nos partenaires (« Partenaires ») autorisés à proposer leurs produits et services et en vous permettant de leurs passer une commande depuis notre plateforme. SMILEE agit en qualité d'agent pour le compte du Partenaire qui propose des Offres, et prend les commandes que vous passez. Une fois que vous avez passé une commande, vos produits ou services commandés vous seront mis à disposition chez nos Partenaires. Le Partenaire pourra également vous apporter votre commande directement à bord de votre véhicule avec l'option « Service à bord / Drive », ou celle-ci vous attendra à l'entrée ou à l'intérieur du magasin partenaire lors de votre arrivée avec l'option « Click & Collect ». Ces options de retrait de votre commande sont à choisir à l'initialisation de celle-ci. Notez que tous les établissements ne proposent pas ces deux options.

### 3. Disponibilité des Services

Le Service SMILEE est disponible pour tous ses Partenaires situés en France. Chaque Partenaire gère lui-même son Offre de produits ou services qu'il souhaite rendre accessible sur notre plateforme. Il reste donc responsable de la disponibilité de son Offre ainsi que de sa qualité. Il devra s'assurer que vous recevrez votre commande dans les meilleures conditions possibles. Si des produits ou services sont momentanément indisponibles, un message apparaît à l'écran pour indiquer que votre passation de commande en ligne sera impossible. De même, avant de valider votre commande, un message vous alertera si le Partenaire concerné ferme bientôt ses portes afin que vous puissiez vous assurer d'arriver avant sa fermeture du jour pour récupérer vos produits ou services commandés. Les heures d'ouverture varient en fonction des habitudes commerciales locales et de la disponibilité de nos Partenaires. Veuillez cliquer sur le lien « Infos » pour voir, leurs caractéristiques, et les horaires d'ouvertures du Partenaire qui vous intéresse avant de lui passer commande.

### 4. Commandes

Chaque commande passée par le biais de notre Service sera transmise au Partenaire pour obtenir une confirmation de sa part. La commande est définitive une fois qu'elle a été prise en charge par le Partenaire. Nous mettons alors, pour le compte du Partenaire, le statut de votre commande à jour sur l'application mobile SMILEE confirmant que celle-ci a été reçue et acceptée par le Partenaire. En passant une commande auprès de nos Services, vous agissez pour votre seul compte.

Le contrat de fourniture de tous Produits ou Services que vous commandez par notre intermédiaire est conclu entre vous et le Partenaire et n'est conclu qu'à compter de sa prise en charge par ce dernier.

Nous vous remercions de vérifier que l'adresse électronique que vous nous avez donnée est correcte car c'est elle qui nous permettra de communiquer avec vous au sujet de votre commande.

Nous vous remercions de vérifier également que vous donnez un numéro de téléphone exact, afin de garantir que vos commandes soient remises à la bonne personne. Si le Partenaire n'arrive pas à vous remettre votre commande car il ne vous trouve pas à l'adresse de son établissement après que vous ayez indiqué sur l'application vous y trouver et que vous ne répondez pas au téléphone dans les 10 minutes, nous nous réservons le droit de vous facturer un montant forfaitaire pouvant aller jusqu'à 5 euros. De la même manière, vous vous engagez à venir récupérer votre commande le même jour avant la fermeture du Partenaire (horaires d'ouverture durant lesquels le Partenaire propose le service SMILEE), sous peine de voir votre panier annulé et des frais facturés pouvant aller jusqu'à 5 euros.

SMILEE souhaite fournir un service de qualité et est votre premier interlocuteur en cas de problème avec votre Commande, qu'il concerne la qualité des produits ou services commandés, ou plus généralement la qualité du service de réception de votre commande. Nous contrôlons très attentivement nos Partenaires et il est extrêmement important pour

nous qu'ils respectent nos normes et nous aident à maintenir notre réputation. Vous pouvez nous adresser vos commentaires éventuels au sujet de vos expérience de commande chez nos Partenaires par e-mail, par téléphone ou en nous contactant au sujet de votre commande depuis notre application mobile.

A travers le processus de prise de commande, vous acceptez expressément l'application des présentes conditions générales de prestations de service.

## 5. Produits & Services

Tous les Produits et Services sont proposés sous réserve de leur disponibilité. SMILEE ne peut pas garantir que les Produits alimentaires vendus par nos Partenaires sont sans allergène.

## 6. Vente d'alcool

6.1 Les boissons alcoolisées ne peuvent être vendues qu'aux personnes de plus de 18 ans et une preuve peut être exigée par le Partenaire de SMILEE au moment de la récupération de votre Commande (article L3342-1 du Code de la santé publique). Le Partenaire pourra refuser de fournir de l'alcool à toute personne qui semble avoir moins de 18 ans ou qui est ou semble sous l'influence de l'alcool ou de médicaments. En passant une commande qui contient de l'alcool, vous confirmez que vous avez au moins 18 ans. Toute violation du présent article engage votre responsabilité personnelle exclusive.

6.2 L'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Sachez consommer et apprécier avec modération. Par le seul fait de passer commande sur notre plateforme vous renoncez expressément au bénéfice de l'article 1587 du Code civil qui prévoit que la conclusion de la vente de vin ne devient définitive qu'après dégustation et agrément de l'acheteur.

6.3 Si vous êtes identifié comme mineur, le Partenaire reprendra la totalité de la commande et la somme correspondante à cette commande vous sera remboursée, déduite néanmoins d'un forfait de 5€ compensant les frais dus au non-respect des présentes conditions et à l'annulation de la commande.

6.4 Dans le cas où une boisson remise serait impropre à la consommation (par exemple bouteille bouchonnée), le Client est invité à contacter SMILEE dans les meilleurs délais et au plus tard 24 heures à compter de la livraison afin de procéder au remboursement ou l'échange du produit commandé. SMILEE chargera le Partenaire de vérifier que la boisson est bien impropre à la consommation au moment où vous lui ramènerez. SMILEE se réserve le droit de refuser tout échange ou remboursement en cas de boisson consommée de plus d'un quart de son contenu et/ou qui ne serait pas retournée dans son contenant d'origine avec bouchon d'origine. En cas de confirmation par le vendeur que la boisson est bien impropre à la consommation, SMILEE procédera à son échange ou remboursement, sans frais pour le Client.

## 7. Disponibilité

Notre objectif est de garantir que vous obteniez le meilleur service possible. Malheureusement, les choses ne se déroulent pas toujours comme prévu et des aléas peuvent parfois nous empêcher d'atteindre nos objectifs, ou ceux de nos Partenaires, à cet égard. Nous faisons tout notre possible pour garantir la remise de votre Commande dans les plus brefs délais.

Le délai de préparation de votre commande dépend du nombre de commandes et des conditions auxquelles est soumis le Partenaire à ce moment.

## 8. Annulation

Afin de garantir une bonne utilisation de service SMILEE, toute annulation par un client d'une commande une fois celle-ci validée, entrainera des frais de 5 euros. Une commande qui n'a pas été récupérée avant l'heure de fermeture du Partenaire (horaires d'ouverture durant lesquels le Partenaire propose le service SMILEE), entrainera également la facturation de frais de 5 euros. Ce forfait facturé couvre les frais de plateforme ainsi que le dérangement du partenaire ayant préparé votre commande.

Dans le cas de l'annulation de votre commande par le Partenaire, le montant totale de celle-ci vous sera remboursé.

Par ailleurs, vous ne disposez pas de droit de rétractation, en vertu des dispositions de l'article L121-21-8 alinéa 4 du Code de la consommation, les Repas, objets du contrat étant des denrées périssables.

## 9. Prix et règlement

Le prix des produits et services est indiqué dans notre service. Les prix sont TTC et incluent la TVA. Les prix sont susceptibles d'être révisés à tout moment mais les modifications ne s'appliquent pas aux commandes déjà validées sauf s'il y a une erreur manifeste sur le prix : dans ce cas, nous vous avertissons dès que possible du problème de prix. Vous pouvez annuler votre commande sans frais lorsque nous vous informons de l'erreur. Malgré tous nos efforts, le prix de certains produits ou services figurant dans notre plateforme peut être erroné. Le Partenaire concerné vérifie normalement ses prix dans le cadre du processus de passation de commande.

Toutes les commandes peuvent être réglées par carte bancaire par le biais de notre Service. Sont acceptés comme moyens de paiement : les cartes de crédit, carte bancaire, (Visa, MasterCard etc.).

En acceptant de contracter sur la base des présentes conditions, vous reconnaissez explicitement votre obligation de paiement. Une fois que votre commande a été confirmée, votre carte de crédit reçoit une autorisation de débit et le montant est réservé pour être débité.

Le règlement est effectué directement à SMILEE qui le transmet ensuite au Partenaire. **Nous sommes autorisés par nos Partenaires à accepter le règlement pour leur compte et le règlement du prix des Commandes à notre bénéfice vous dégage de vos obligations de payer ce prix au Partenaire.**

## 10. Notre responsabilité

Dans les limites autorisées par la loi, SMILEE fournit son Service et son contenu "en l'état" et "en fonction de la disponibilité".

Selon les dispositions ci-dessous, ni SMILEE ni quelque Partenaire que ce soit n'ont de responsabilité vis-à-vis de vous en ce qui concerne des pertes directes, indirectes, particulières ou des dommages d'ordre contractuel, dus à un préjudice (dont la négligence) ou par ailleurs découlant de votre utilisation ou de votre incapacité à utiliser notre Service. Si la responsabilité de SMILEE ou du Partenaire est engagée vis-à-vis de vous, notre responsabilité totale cumulée est limitée au prix d'achat des produits ou services que vous avez payés dans votre commande. Cela ne comprend pas et ne limite en aucune manière la responsabilité de SMILEE ou d'un Partenaire sur un sujet pour lequel il serait illégal que nous excluions ou tentions d'exclure ou qu'il exclue ou tente d'exclure notre ou sa responsabilité, en particulier, la responsabilité dans un décès ou des blessures corporelles dû (dues) à la négligence ou à une fraude ou à une déclaration frauduleuse.

Le contrat de vente est conclu entre vous et le Partenaire. Le Partenaire que vous choisissez est un commerçant indépendant, distinct de notre société et sur lequel nous n'avons aucun contrôle. En conséquence, en dehors des strictes conditions légales, notre responsabilité ne saurait être engagée à ce titre.

Le Partenaire, vendeur, est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L 211-4 du Code de la consommation et des défauts de la chose vendue en cas de vices cachés (article 1641 Code civil) et de la garantie légale de conformité (article L211-4 et suivant Code de la consommation).

Nous sommes responsables des paiements effectués sur notre plateforme pour le compte d'un Partenaire. Dans le cadre d'une réclamation validée par notre service client, nous sommes en charge de procéder au remboursement partiel ou total de votre commande.

Enfin, nous sommes responsables des Partenaires proposant leurs Produits et Services sur notre plateforme. Nous restons attentifs à la sélection de ces derniers afin de vous garantir une offre de qualité.

## 11. Évènements indépendants de notre volonté

Aucune partie n'est responsable vis-à-vis de l'autre d'un retard ou d'une absence d'exécution de ses obligations aux termes du présent contrat si ledit retard ou ladite absence est indépendant(e) de sa volonté dont, de manière non exhaustive, les événements suivants :

catastrophe naturelle, disposition gouvernementale, guerre, incendie, inondation, explosion ou mouvements populaires. Pour éviter tout doute, rien dans la clause 11 n'autorise le client à ne pas s'acquitter de ses obligations de règlement aux termes du présent contrat.

## 12. Renonciation

Ni vous, ni SMILEE, ni le Partenaire n'êtes responsables vis-à-vis des autres parties d'un retard ou d'une absence d'exécution de ses obligations aux termes du présent contrat si ledit retard ou ladite absence est indépendant(e) de sa volonté dont, de manière non exhaustive, les événements suivants : catastrophe naturelle, disposition gouvernementale, guerre, incendie, inondation, explosion ou mouvements populaires.

## 13. Disjonction

Si une disposition du présent contrat est jugée illégale ou inapplicable, la force exécutoire intégrale des autres dispositions demeure.

## 14. Contrat indivisible

Les présentes conditions contiennent l'intégralité du contrat entre les parties relatives à son objet et remplacent l'ensemble des contrats et accords antérieurs entre les parties relatives à cet objet.

## 15. Notre droit de modifier ces Conditions

SMILEE peut réviser les présentes conditions à tout moment en modifiant cette page. Vous êtes censé vérifier cette page de temps à autre pour prendre connaissance des modifications que nous avons apportées car elles sont contraignantes pour vous.

## 16. Droit et compétence

Les tribunaux français ont compétence pour toutes les plaintes découlant de ou liées à une utilisation de nos Services. Les présentes conditions d'utilisation et tout conflit ou plainte découlant de ou lié(e) à ces conditions d'utilisation ou leur objet ou formation (dont les conflits ou plaintes non contractuel(le)s) doivent être régis par et interprétés conformément au droit français. Conformément aux dispositions du Code de la consommation, il vous est possible de recourir à un mode alternatif de règlement des litiges ou à une procédure de médiation conventionnelle. La recherche d'une telle solution amiable interrompt les délais pour agir. A défaut, la juridiction compétente sera déterminée par les règles de droit commun.

## 17. Service Client

Le service Client de Smilee est disponible pour répondre à vos remarques ou à vos réclamations avant, ou suite, à une commande chez un de nos Partenaires. Ce service client est disponible directement par email à l'adresse suivante : [hello@smilee.fr](mailto:hello@smilee.fr) ou par téléphone aux horaires d'ouverture des bureaux au numéro 01 53 81 87 59 (numéro non surtaxé). Suite à une commande passée sur notre Service, vous avez également la possibilité d'accéder à la rubrique « Aide » de cette commande sur nos applications mobiles dans votre historique. En cas de besoin, nos équipes pourront prendre contact avec vous afin de tenter de résoudre d'éventuels litiges.