

Conditions générales de vente destinées aux particuliers sur internet (ci-après dénommées les « CGV »)

ENTRE

La société SOURSAIA, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 10 000,00 euros dont le siège social est situé au 45 Boulevard de la République, 59100 ROUBAIX, et inscrite au Registre du commerce et des sociétés de Lille Métropole sous le n° de SIREN 894 464 825 Représentée par M. Jean-Luc MAHBOUBI, Fondateur, dument habilité,

Ci-après dénommée « SOURSAIA »

D'UNE PART

ET

La personne physique (ci-après dénommée l' « Acheteur ») procédant à l'achat de produits alimentaires (ci-après dénommées « les Produits »),

D'AUTRE PART

Ci-après dénommées individuellement ou collectivement dénommées la ou les "Parties"

Préambule

SOURSAIA propose la vente de Produits à distance. La liste et le descriptif des Produits proposés par SOURSAIA, peuvent être consultées sur le site internet : www.soursaia.com (ci-après dénommé le « Site »).

Article 1 - Intégralité

Les présentes CGV expriment l'intégralité des obligations des Parties. En ce sens, l'Acheteur est réputé les accepter sans réserve.

SOURSAIA et l'Acheteur conviennent que les présentes CGV régissent exclusivement leur relation. SOURSAIA se réserve le droit de modifier ponctuellement ses CGV. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

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

Article 2 - Objet

Les présentes CGV ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties dans le cadre de la vente en ligne de Produits proposés par SOURSAIA au Client.

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués par les Clients situés en France et dans l'Union européenne.

Article 3 - Création du Compte

Pour passer commande sur le Site, l'Utilisateur doit créer un compte personnel. L'Utilisateur (soit une personne navigant sur le Site et/ou achetant des Produits sur le Site) devra remplir le formulaire afin de fournir toutes les informations personnelles nécessaires à l'ouverture de son compte et à l'exécution de la commande à savoir, la civilité, les nom et prénom, une date de naissance, une adresse postale, un numéro de téléphone, une adresse e-mail valide correspondant par la suite à l'identifiant du Client, et la création d'un mot de passe. L'Utilisateur s'engage à transmettre des informations loyales et véridiques. En tout état de cause, l'adresse e-mail doit être valable et accessible par l'Utilisateur. En aucun cas, SOURSAIA ne pourra être tenue responsable de l'impossibilité temporaire ou définitive de l'Utilisateur d'accéder à son adresse mail.

Par ailleurs, l'Utilisateur s'engage à mettre régulièrement ses informations à jour, et plus particulièrement avant chaque commande.

L'Utilisateur renseignera également sa volonté de recevoir ou non des offres commerciales de SOURSAIA et/ou de ses partenaires. Cet accord est formalisé par le fait de cocher la case correspondante.

Lors de chaque visite, lorsqu'il souhaitera accéder à ses informations personnelles dans l'espace "Mon Compte" ou lorsqu'il passera une nouvelle commande, l'Utilisateur devra préalablement s'identifier par l'inscription de son identifiant et de son mot de passe.

Il est convenu que la communication en ligne des identifiants vaut preuve de l'identité de l'Utilisateur et a valeur de signature électronique au sens du Code civil, les identifiants étant personnels, individuels, confidentiels et intransmissibles. De manière générale, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation des identifiants le concernant et il est responsable de la garde de son mot de passe. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée n'a accès à son compte client.

L'Utilisateur s'engage à informer immédiatement SOURSAIA de toute utilisation non autorisée de ses identifiants et/ou de toute atteinte à la sécurité de son compte.

Article 4 - La commande

L'Acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne, à partir du catalogue de Produits en ligne.

L'Acheteur doit suivre le processus de commande suivant :

- Sélection du/des Produit(s) choisi(s) et la quantité souhaitée. La sélection est ajoutée au panier.
- Validation du panier
- Choix du mode livraison
- Validation de l'ensemble de la commande
- Choix du mode de paiement (carte bancaire ou Paypal)
- Validation du paiement
- Envoi d'un e-mail de confirmation de SOURSAIA à l'Acheteur

Pour que la commande soit validée, l'Acheteur devra accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes CGV

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des Produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'Acheteur, SOURSAIA se réserve le droit de bloquer la commande de l'Acheteur jusqu'à la résolution du problème.

En cas d'indisponibilité d'un Produit commandé, l'Acheteur en sera informé par e-mail.

L'annulation de la commande de ce Produit et son éventuel remboursement seront alors effectués, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'Acheteur doit contacter SOURSAIA à l'adresse e-mail suivante : contact@soursaia.com.

Article 5 - Signature électronique

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire de l'Acheteur et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'accord de l'Acheteur conformément aux dispositions de la loi du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique et vaudront :

- exigibilité des sommes dues au titre du bon de commande,
- signature et acception expresse de toutes les opérations effectuées.

En cas d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, l'Acheteur est invité, dès le constat de cette utilisation, à contacter son établissement bancaire.

Article 6 - Confirmation de commande

Les informations contractuelles feront l'objet d'une confirmation par voie d'e-mail au plus tard au moment de la livraison ou à défaut, à l'adresse indiquée par l'Acheteur au sein du bon de commande.

Article 7 - Preuve de la transaction

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

Article 8 - Informations sur les Produits

Les Produits régis par les présentes CGV sont ceux qui figurent sur le Site et qui sont indiqués comme vendus et expédiés par SOURSAIA. Ils sont proposés dans la limite des stocks disponibles.

Les Produits sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité de SOURSAIA ne pourrait être engagée.

Les photographies des Produits ne sont pas contractuelles.

Article 9 - Prix et offres promotionnelles

SOURSAIA se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date.

Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits de la boutique en ligne.

Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

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

Toutes les offres promotionnelles émises par SOURSAIA sont non cumulables, valables pour une durée limitée sur une sélection de PRODUITS signalés ou pour une commande déterminée dans l'offre spécifique. Pour bénéficier des offres, l'Acheteur doit ajouter ses articles au panier, entrer le code de l'offre promotionnelle qui sera communiqué par SOURSAIA et le calcul de la réduction se fera automatiquement.

Article 10 - Mode de paiement

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises. Le prix garanti à l'Acheteur est celui figurant sur le Site au moment de la commande. Le prix est ferme et définitif.

Une facture sera transmise à l'Acheteur au moment de la confirmation de commande.

Le paiement de la totalité du prix s'effectue dès la commande. L'Acheteur règle sa commande par carte bancaire ou par Paypal.

Le paiement complet du prix, y compris les frais d'expédition et tous frais supplémentaires pour des Produits que vous aurez commandés, sera débité de la carte bancaire ou du compte Paypal de l'Acheteur, après vérification de la disponibilité des Produits commandés, au moment de la commande. SOURSAIA ne livrera les Produits que si le paiement est effectif.

Concernant les paiements, les données bancaires sont cryptées et transmises dans un environnement totalement sécurisé aux partenaires financiers de SOURSAIA, suivant le moyen de paiement utilisé.

Article 11 - Disponibilité des Produits

Sauf en cas de force majeure ou lors des périodes de fermeture de la boutique en ligne qui seront clairement annoncées sur la page d'accueil du site, les délais d'expédition seront, dans la limite des

stocks disponibles, ceux indiqués ci-dessous. Les délais d'expédition courent à compter de la date d'enregistrement de la commande indiquée sur le mail de confirmation de la commande.

Pour livraison en France et en Union européenne, le délai est de 3 à 7 jours ouvrables à compter du jour suivant celui où l'Acheteur a passé sa commande.

En cas de retard, la responsabilité de SOURSAIA ne pourra être engagée, et ce, pour quelque cause que ce soit. Par conséquent, aucune demande d'indemnisation, de quelque nature que ce soit, ne pourra être réclamée par l'Acheteur.

En cas d'indisponibilité du Produit commandé, l'Acheteur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande. L'Acheteur aura alors le choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 3 semaines au plus tard de leur versement, soit l'échange du Produit.

Article 12 - Modalités de livraison

La livraison n'est faite qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire de SOURSAIA.

Les Produits commandés sont livrés à l'Acheteur par Colissimo et/ou Chronopost, ou peuvent être déposés par Mondial Relay en point relais.

Les Produits sont livrés à l'adresse indiquée par l'Acheteur sur le bon de commande, l'Acheteur devra veiller à son exactitude. Tout colis renvoyé à SOURSAIA à cause d'une adresse de livraison erronée ou incomplète sera réexpédié aux frais de l'Acheteur. L'Acheteur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation et non à l'adresse de livraison, en validant l'option prévue à cet effet sur le bon de commande.

Si l'Acheteur est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis à l'endroit et pendant le délai indiqué.

Si au moment de la livraison, l'emballage d'origine est abîmé, déchiré, ouvert, l'Acheteur doit alors vérifier l'état des articles. S'ils ont été endommagés, l'Acheteur doit impérativement refuser le colis et noter une réserve sur le bordereau de livraison (colis refusé car ouvert ou endommagé).

L'Acheteur doit indiquer sur le bon de livraison et sous forme de réserves manuscrites accompagnées de sa signature toute anomalie concernant la livraison (avarie, Produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, Produit cassés...).

Cette vérification est considérée comme effectuée dès lors que l'Acheteur, ou une personne autorisée par lui, a signé le bon de livraison.

L'Acheteur devra alors confirmer par ces réserves au transporteur au moment de la réception du ou des Produits et transmettre une copie de ce courrier par fax ou simple courrier ou courrier électronique au à l'adresse e-mail : contact@soursaia.com

Si les Produits nécessitent d'être renvoyés à SOURSAIA, ils doivent faire l'objet d'une demande de retour auprès de SOURSAIA dès réception. Le retour du Produit ne pourra être accepté que pour les Produits dans leur état d'origine (emballage, accessoires, notice...).

Article 13 - Erreurs de livraison

L'Acheteur devra formuler auprès de SOURSAIA le jour même de la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des Produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

La réclamation pourra être faite par l'Acheteur à l'adresse e-mail suivante : contact@soursaia.com

Toute réclamation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégagea SOURSAIA de toute responsabilité vis-à-vis de l'Acheteur.

A réception de la réclamation, SOURSAIA attribuera un numéro d'échange du ou des Produit(s) concerné(s) et le communiquera par e-mail à l'Acheteur. L'échange d'un Produit ne peut avoir lieu qu'après l'attribution du numéro d'échange.

En cas d'erreur de livraison ou d'échange, tout Produit à échanger ou à rembourser devra être retourné à SOURSAIA dans son ensemble et dans son emballage d'origine, à l'adresse suivante : 45, Boulevard de la République, 59100 ROUBAIX, France

Les frais de retour sont à la charge de l'Acheteur.

Article 14 - Propriété intellectuelle

SOURSAIA est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le site et du droit de diffuser les éléments figurant sur le catalogue de la boutique électronique et notamment les photographies pour lesquels SOURSAIA a obtenu les autorisations nécessaires des personnes concernées, ou dont SOURSAIA est l'auteur. En conséquence, toute reproduction totale ou partielle du site est strictement interdite, ainsi que l'ensemble des éléments contenus sur le site.

Toute reproduction ou utilisation des éléments du site constituerait une violation de la réglementation en matière de propriété intellectuelle et industrielle.

SOURSAIA se réserve la possibilité d'engager des poursuites à l'encontre les personnes qui porteraient atteinte à ses droits et aux présentes CGV.

Article 15 - Responsabilité et garantie

Les Produits proposés sur le Site sont conformes à la législation française en vigueur. La responsabilité de SOURSAIA ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont livrés, qu'il appartient à l'Acheteur de vérifier.

L'Acheteur est seul responsable du choix des Produits, de leur conservation et/ou de leur utilisation.

L'Acheteur est en outre seul responsable du choix des Produits et notamment de la sélection des Produits.

En outre, s'agissant de denrées alimentaires, l'Acheteur doit respecter strictement notamment la date limite de consommation (DLC) ou date de durabilité minimale (DDM) des Produits indiquées sur l'étiquetage de ces derniers.

Par ailleurs, SOURSAIA ne saurait être reconnue responsable des éventuelles conséquences dommageables auxquelles serait confronté l'Acheteur suite à des mélanges de produits acquis par ses soins avec les Produits du Site.

En cas d'erreur manifeste entre l'étiquetage du Produit et sa représentation et/ou les conditions de la vente, SOURSAIA ne saurait voir sa responsabilité engagée. Cependant, si l'erreur de l'Acheteur est causée par une fiche produit dont les caractéristiques essentielles seraient inexactes, SOURSAIA pourra proposer l'échange ou le remboursement du Produit commandé.

SOURSAIA ne sera pas considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure conformément à l'article « Force majeure » des CGV.

Les Produits proposés sont conformes à la législation française en vigueur. Les Produits sont soumis aux conditions légales de garanties suivantes :

En matière de conformité : aux dispositions des articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du Code de la consommation.

En matière de vices cachés : aux dispositions de l'article 1641 du Code Civil et de l'article 1648 alinéa 1 du Code Civil. Dans l'hypothèse de vices cachés constatés par l'Acheteur, après constatation du défaut, expertise du Produit, SOURSAIA pourra procéder soit à son remplacement par un même Produit ou par un Produit équivalent.

Article 16 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L121-20 du code de la consommation, il convient de distinguer les Produits périssables et les Produits non périssables.

- Pour les Produits périssables :

Le droit de rétractation ne peut être exercé par l'Acheteur. Toute rétractation postérieure à la confirmation de commande est impossible. Aucune somme correspondant au prix de la commande passée par l'Acheteur ou tout frais annexe éventuellement facturée ne pourra être remboursé.

- Pour les Produits non périssables :

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de livraison de sa commande, pour retourner tout article ne lui convenant pas et demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des frais de retour qui restent à la charge de l'Acheteur. En cas d'une commande portant sur plusieurs Produits, le délai court à compter de la réception du dernier Produit, lot ou de la dernière pièce

Vous devez renvoyer à SOURSAIA ou rendre le Produit directement à SOURSAIA sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où vous nous communiquez votre décision de rétractation des CGV. Le délai est réputé respecté si vous envoyez les Produits avant l'expiration de ce délai. Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du Produit. Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce Produit, si SOURSAIA informe l'Acheteur préalablement.

Article 17 - Procédure de retour

Pour exercer le droit de rétractation, l'Acheteur doit notifier à SOURSAIA ([Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique]) sa décision de rétractation des présentes CGV au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

MODELE DE FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de :
SOURSAIA
45 Boulevard de la République, 59100 Roubaix ;
contact@soursaia.com

À ..., le ... (date de la lettre)

Madame, Monsieur,

Le ... (indiquez la date figurant sur le bon de commande), j'ai commandé ... (désignation de l'objet) que vous m'avez livré (ou que j'ai reçu) le ... (date).

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus vite et au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la présente, la somme de ... euros que je vous ai versée lors de ma commande, ceci conformément aux dispositions de l'article L. 221-24 du code de la consommation.

Veillez trouver ci-joint (indiquez l'objet retourné) que je vous retourne.

Vous pouvez éventuellement ajouter :

À défaut, je me verrais contraint(e) d'engager des poursuites pénales contre votre société.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature du (des) Acheteurs uniquement dans le cas d'une communication sur papier).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'Acheteur transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de demande de remboursement, SOURSAIA rembourse tous les paiements reçus de l'Acheteur, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'Acheteur a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par SOURSAIA) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où SOURSAIA est informé de la décision de rétractation des présentes CGV.

L'Acheteur sera alors remboursé par crédit de son compte bancaire (transaction sécurisée) en cas de paiement par carte bancaire, ou par chèque dans les autres cas.

Article 18 - Disponibilité du Site

SOURSAIA s'efforce d'assurer l'accès et le bon fonctionnement du Site vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept.

SOURSAIA ne peut cependant exclure que l'accès et le fonctionnement du Site soient interrompus notamment en cas de force majeure, de dysfonctionnements des équipements ou du réseau internet de l'Utilisateur, de défaillance des opérateurs de télécommunication, d'interruption de fourniture d'électricité, d'utilisation anormale, illicite ou frauduleuse du Site par un Utilisateur ou un tiers, de décision des autorités compétentes, ou pour tout autre motif.

SOURSAIA se réserve également le droit d'apporter au Site toutes les modifications et améliorations de son choix liées à l'évolution technique ou au bon fonctionnement.

Les interruptions générales et temporaires du Site seront, dans la mesure du possible, notifiées via le Site avant qu'elles n'interviennent, sauf lorsque ces interruptions ont un caractère d'urgence.

Article 19 - Données personnelles

Pour plus d'informations sur la politique concernant les données personnelles et les cookies SOURSAIA, la personne physique qui se connecte sur le Site (ci-après l'Utilisateur) est invité à consulter la Charte de respect au droit de la vie privée de SOURSAIA.

Article 20 - Liens Hypertextes

Les liens hypertextes disponibles sur le Site peuvent renvoyer vers des sites tiers ou partenaires. Ils sont fournis uniquement pour la convenance de l'Utilisateur, afin de faciliter l'utilisation des ressources disponibles sur internet. Si l'Utilisateur utilise ces liens, il quittera le Site et acceptera alors d'utiliser les sites tiers à ses risques et périls ou le cas échéant conformément aux conditions qui les régissent.

En tout état de cause, l'existence d'un lien hypertexte vers le Site en provenance d'un site tiers ou sur le Site vers un site tiers ou de partenaire ne saurait engager la responsabilité de SOURSAIA à quelque titre que ce soit et notamment quant à la disponibilité, aux contenus et aux Produits disponibles sur ou à partir de ce site tiers ou partenaire.

L'Utilisateur n'est pas autorisé à créer sur un site tiers un ou plusieurs liens hypertextes reliant à la page d'accueil du Site ou vers sa page profil, sauf autorisation préalable et écrite de SOURSAIA.

Article 21 - Force majeure

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des Parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des Parties et entraînent leur suspension.

La Partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux Parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des Parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients.

Les Parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes CGV pourront être résiliées par la partie lésée.

Article 22 - Non-validation partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 23 - Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes CGV ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 24 - Titre

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

Article 25 - Loi applicable

Les présentes CGV sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la Convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'Acheteur s'adressera en priorité à SOURSAIA pour obtenir une solution amiable. A défaut, l'Acheteur pourra engager une procédure devant la juridiction de son choix.