

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE — COMMANDES CLIENTS (CGV B2C)

Dernière mise à jour : 15/03/2026

Article 1 — Objet

Les présentes CGV régissent les commandes passées par les **clients finaux** auprès des **commerçants partenaires** via la plateforme MyFidWallet (<https://myfidwallet.fr>), éditée par **Kévin FLAMBARD, entrepreneur individuel** (SIRET : 821 993 557 00031, 852 avenue du Grésivaudan, 38570 Tencin — contact@myfidwallet.fr).

Important : MyFidWallet agit uniquement en qualité d'**intermédiaire technique**. Le contrat de vente est conclu **directement entre le client et le commerçant**. MyFidWallet n'est pas vendeur des produits proposés et n'est pas responsable de leur qualité, composition, disponibilité ou conformité. Toute réclamation relative à un produit ou une commande doit être adressée directement au commerçant concerné.

Article 2 — Passation de commande

2.1 Processus

1. Le client sélectionne les produits dans le catalogue du commerçant
2. Il personnalise sa commande (options, ingrédients) le cas échéant
3. Il valide son panier et choisit son mode de paiement
4. La commande est transmise au commerçant pour confirmation

2.2 Confirmation

La commande n'est définitivement validée qu'après **acceptation explicite par le commerçant**. Le client reçoit une notification en temps réel de l'acceptation ou du refus.

En cas de refus ou d'impossibilité d'honorer la commande, le commerçant en informe le client via la plateforme. Si un paiement en ligne a été effectué, il est intégralement remboursé.

Article 3 — Prix et paiement

3.1 Prix

Les prix affichés sont ceux fixés par le commerçant, **toutes taxes comprises (TTC)**. MyFidWallet n'intervient pas dans la fixation des prix.

3.2 Paiement en ligne

Le paiement en ligne est sécurisé via **Stripe** (PCI-DSS). Aucune donnée bancaire n'est stockée par MyFidWallet.

Le débit s'effectue au moment de la validation de la commande. En cas de refus de la commande par le commerçant, le montant est intégralement restitué selon les délais bancaires en vigueur (généralement 3 à 5 jours ouvrés).

3.3 Paiement sur place

Certains commerçants proposent le règlement sur place (espèces, carte bancaire au comptoir). Dans ce cas, aucun prélèvement n'est effectué via la plateforme.

Article 4 — Annulation

4.1 Annulation par le client

Le client peut annuler sa commande **tant qu'elle n'a pas été acceptée** par le commerçant. Une fois la commande acceptée, l'annulation n'est plus possible via la plateforme. Le client peut contacter directement le commerçant.

4.2 Annulation par le commerçant

Le commerçant peut annuler une commande à tout moment (produit indisponible, fermeture exceptionnelle, etc.). Le client est notifié immédiatement. Si un paiement en ligne a été effectué, il est intégralement remboursé.

Article 5 — Retrait / livraison

Les modalités de retrait ou de livraison (horaires, adresse, délai de préparation) sont définies et gérées exclusivement par le **commerçant**. MyFidWallet n'assure aucune prestation de livraison.

Le client est invité à vérifier les horaires et conditions du commerçant avant de passer commande.

Article 6 — Programme de fidélité

6.1 Accumulation de points

Les points ou tampons crédités lors d'une commande le sont selon les règles définies par le commerçant (taux de conversion, type de programme). MyFidWallet ne garantit pas l'octroi de points sur chaque commande — c'est le commerçant qui détermine les conditions.

6.2 Récompenses

Les récompenses sont définies et gérées par le commerçant. MyFidWallet ne saurait être tenue responsable de la suspension, modification ou suppression d'une récompense par un commerçant.

Les points de fidélité n'ont aucune valeur monétaire et ne sont ni remboursables ni échangeables en dehors des récompenses définies par le commerçant.

6.3 Validité

En cas de fermeture du programme de fidélité ou de suppression du compte commerçant, les points accumulés peuvent être perdus. MyFidWallet s'engage à informer les clients concernés dans un délai raisonnable.

Article 7 — Réclamations

Toute réclamation relative à un produit commandé (qualité, erreur de commande, non-conformité) doit être adressée directement au **commerçant** via les coordonnées disponibles sur son profil.

Pour toute réclamation relative au fonctionnement de la plateforme : contact@myfidwallet.fr

Article 8 — Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation **ne s'applique pas** aux commandes de denrées alimentaires ou de produits périssables préparés à la demande du consommateur.

Article 9 — Responsabilité

MyFidWallet n'est pas responsable :

- De la qualité, de la composition ou de la conformité des produits vendus par les commerçants
- Des retards ou indisponibilités liés au commerçant
- Des erreurs dans les informations (prix, allergènes) publiées par le commerçant

Le client est invité à signaler tout problème grave (allergènes, sécurité alimentaire) directement au commerçant et, si nécessaire, aux autorités compétentes.

Article 10 — Droit applicable et médiation

Les présentes CGV sont soumises au **droit français**.

En cas de litige non résolu avec le commerçant, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. La liste des médiateurs agréés est disponible sur :

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>