

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Personnel autorisé de l'entreprise utilisatrice des Services TOTEM

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») régissent l'ensemble de la relation entre la société Totem SAS, dont le siège social est situé 5 avenue du Général de Gaulle - 94160 SAINT-MANDÉ, RCS Créteil n°825 323 496 (ci-après « **TOTEM** ») et le collaborateur ou visiteur de l'entreprise utilisatrice des services TOTEM, qui se crée un compte sur le site accessible à l'adresse <https://www.thetotem.co/> (ci-après le « **Site** ») ou sur l'application mobile correspondante (ci-après « **L'Application Mobile** ») aux fins d'utilisation des services proposés par TOTEM tels que décrits aux présentes (ci-après le « **Personnel autorisé** »).

La création d'un compte par un Personnel autorisé sur le Site TOTEM n'est possible que dans les cas où son entreprise d'accueil a souscrit un contrat cadre d'utilisation des Services TOTEM (ci-après le « **Contrat d'Utilisation** »).

Les CGV ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation des services proposés sur le Site (ci-après les « **Services** »), ainsi que de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre. Elles s'appliquent à l'ensemble des commandes passées par le Personnel autorisé dans les conditions des présentes. Elles peuvent être complétées le cas échéant par des conditions d'utilisation particulières à certains Services, lesquelles complètent les présentes CGV et, en cas de contradiction, prévalent sur ces dernières. Pour contacter TOTEM, il faut adresser un courriel à l'adresse suivante : [hello@thetotem.co](mailto:hello@thetotem.co)

### ARTICLE 1 – ACCES AU SITE ET AUX SERVICES

#### 1.1 Capacité juridique

Le Site et les Services sont accessibles :

- A toute personne physique disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des présentes CGV. La personne physique qui ne dispose pas de la pleine capacité juridique ne peut accéder au Site et aux Services qu'avec l'accord de son représentant légal.
- A toute personne morale agissant par l'intermédiaire d'une personne physique disposant de la capacité juridique pour contracter au nom et pour le compte de la personne morale.

#### 1.2 Service réservé aux collaborateurs ou visiteurs de l'entreprise utilisatrice, dit « Personnel autorisé »

Les Services s'adressent uniquement aux collaborateurs ou visiteurs des entreprises ayant souscrit un Contrat d'Utilisation auprès de TOTEM. Afin d'accéder aux Services Proposés par TOTEM, le Personnel autorisé devra avoir préalablement créé un compte sur le Site de TOTEM, avoir approuvé les présentes CGV, et avoir renseigné leurs coordonnées de carte bancaire. Toute commande passée sur le Site suppose l'acceptation des présentes Conditions Générales, dont le Personnel autorisé reconnaît avoir pris connaissance, les avoir comprises et acceptées en parfaite connaissance de cause.

### ARTICLE 2 – ACCEPTATION DES CGV

L'acceptation des présentes CGV est également matérialisée par la signature du Personnel autorisé, la matérialisation d'un *double clic* à chaque nouvelle commande sur le Site ou d'un *Swipe* (balayage latéral effectué à l'aide de son doigt) valant confirmation de commande sur l'Application Mobile.

Le Personnel autorisé s'engage à prendre connaissance des présentes CGV avant d'utiliser le Site ou sur l'Application Mobile.

Le Personnel autorisé qui n'accepte pas d'être lié par les présentes CGV ne doit pas accéder au Site ou sur l'Application Mobile, ni passer commande des Services.

Les CGV sont disponibles sur le Site et sur l'Application Mobile, et sont accessibles pour le Personnel autorisé avant toute fourniture de Services sur le Site ou l'Application Mobile, la validation d'une opération effectuée sur le Site ou l'Application Mobile emportant acceptation ferme et définitive des CGV.

Les CGV disponibles sur le Site et sur l'Application Mobile constituent le socle contractuel des relations entre le Personnel autorisé et TOTEM et prévalent sur toute version antérieure et sur tout autre document contradictoire à l'exception des conditions particulières.

### ARTICLE 3 – PRESENTATION DES SERVICES TOTEM

Les Services proposés par TOTEM consistent à mettre à disposition du Personnel autorisé, un magasin d'entreprise présent physiquement dans les locaux de l'entreprise du Personnel autorisé, auquel se rajoute la possibilité pour TOTEM de livrer divers produits proposés sur son Site ou son Application Mobile.

Dans ces conditions, TOTEM propose un Service de commande et de livraison de Produits divers (ci-après les « **Produits** »), que ce soit des paniers composés de produits alimentaires consommables secs, frais ou liquides (ci-après les « **Produits Alimentaires** »), mais aussi des produits essentiels du quotidien (ci-après les « **Produits non alimentaires** »).

L'offre de TOTEM est réservée au Personnel autorisé pour sa propre consommation. La revente des Produits commercialisés par TOTEM est strictement interdite, ce que le Personnel autorisé reconnaît et accepte. Les Produits et Services proposés sont ceux qui figurent dans le catalogue publié sur le Site ou l'Application Mobile le jour de la commande ou sur tout document communiqué par TOTEM au Personnel autorisé.

Les Produits présentés à la vente sont susceptibles d'être modifiés ou supprimés par TOTEM sans aucun préavis. Les photographies et illustrations présentées en ligne ne sont pas contractuelles.

La consommation des Produits Alimentaires peut être différée, sous réserve (i) du respect de leur Date Limite de Consommation ("DLC"), laquelle est indiquée sur l'emballage et (ii) d'une conservation en milieu adéquat. TOTEM livre certains de ses Produits Alimentaires froids et s'engage à en assurer la bonne conservation lors du transport de la marchandise en question. Il revient ainsi au Personnel autorisé de conserver les Produits Alimentaires livrés ou rendus disponibles en libre-service par TOTEM dans des conditions de conservation adéquates. TOTEM ne saurait être tenue pour responsable en cas de mauvaise condition de conservation des Produits Alimentaires après livraison, en cas de consommation après la DLC ou dans tout autre cas où le Personnel autorisé n'aurait pas respecté les règles d'hygiène portées à sa connaissance par TOTEM ou par les autorités sanitaires ou dictées par le bon sens. Il appartient au Personnel autorisé de se renseigner en amont de toute commande notamment en cas d'intolérance ou d'allergies alimentaires. TOTEM ne saurait porter de responsabilités à cet égard, ce que le Personnel autorisé reconnaît et accepte expressément. Le Personnel autorisé reconnaît et accepte en outre que même si TOTEM apporte tout le soin nécessaire à la sélection de ses fournisseurs, elle n'est en aucun cas responsable de données erronées éventuellement transmises par ses propres fournisseurs.

### ARTICLE 4 – DISPONIBILITE DES PRODUITS

Les Produits sont présentés par TOTEM sur le Site ou sur l'Application Mobile dans la limite des stocks disponibles.

En cas d'indisponibilité d'un ou plusieurs Produits après passation de la commande par le Personnel autorisé liée à une erreur des systèmes informatiques de TOTEM, le Personnel autorisé recevra une notification sur le Site ou l'Application Mobile.

Dès lors, le Personnel autorisé se verra proposer un produit équivalent au Produit commandé, ou alors un autre créneau de livraison.

Le Personnel autorisé pourra éventuellement spécifier par email ou sur le Site qu'il ne souhaite pas que ses Produits commandés indisponibles soient remplacés ou livrés ultérieurement.

TOTEM ne saurait être tenu pour responsable de toute indisponibilité d'un Produit.

### ARTICLE 5 – COMMANDE DES PRODUITS TOTEM

#### 5.1 Préalable à toute commande sur le Site et l'Application Mobile de TOTEM

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Personnel autorisé de l'entreprise utilisatrice des Services TOTEM

Pour passer toute commande de Produits et de réalisation de Services annexes, le Personnel autorisé devra créer un compte sur le Site et l'Application Mobile en suivant les indications disponibles sur le Site et l'Application Mobile. Il doit renseigner l'ensemble des mentions requises à titre obligatoire, lesquelles sont matérialisées par un astérisque.

Notamment, le Personnel autorisé s'engage à vérifier que le moyen de paiement qu'il a renseigné à l'ouverture de son compte sur le Site ou sur l'Application Mobile soit valable, avant de passer toute commande.

Une fois son compte créé, le Personnel autorisé recevra un mot de passe, à conserver de manière strictement confidentielle, auxquels il associe son prénom, une adresse de livraison précise et un numéro de téléphone opérationnel afin de permettre aux équipes de TOTEM de pouvoir le contacter quand nécessaire.

A cette fin, le Personnel autorisé s'engage à fournir des informations sincères, véritables et à jour au moment de la prise de commande. TOTEM ne saurait être tenue pour responsable des conséquences résultant de données erronées ou incomplètes, notamment dans les coordonnées du destinataire, les quantités et type de produits commandés, ou le compte à débiter. Le Personnel autorisé est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son compte valent preuve de son identité. Les informations saisies par le Personnel autorisé l'engagent dès leur validation.

Le Personnel autorisé peut accéder à tout moment à son compte après s'être identifié à l'aide de son identifiant de connexion, ainsi que de son mot de passe. Cette ou ces désignation(s) est réalisée en ligne depuis le Site. Chaque Personnel autorisé disposera d'un identifiant de connexion et d'un mot de passe personnels. Le Personnel autorisé est entièrement responsable des utilisations et des commandes passées sur son compte.

### 5.2 Validation des commandes

Une fois la commande finalisée sur son Site ou son Application Mobile, TOTEM confirme la prise en compte de la commande du Personnel autorisé par tous moyens probants. Elle se réserve le droit de réclamer des informations complémentaires au Personnel autorisé.

Le Personnel autorisé doit s'assurer que les coordonnées qu'il a communiquées lors de la commande ou de la mise à jour de son compte sont correctes et qu'elles lui permettent de recevoir la confirmation de sa commande.

Par ailleurs, TOTEM offre la possibilité au Personnel autorisé de modifier sa Commande, même après sa validation. Dans ces conditions, TOTEM spécifie au Personnel autorisé un délai limite pour lui permettre de modifier sa commande, avant le créneau de livraison prévu et indiqué lors de la validation de la Commande.

TOTEM se réserve le droit de ne pas accepter une commande, sans avoir à justifier de motif. Le cas échéant, TOTEM n'enverra pas d'email de confirmation au Personnel autorisé. Ainsi, à défaut de réception d'un email de confirmation, la commande sera réputée ne pas avoir été acceptée par TOTEM. En pareille circonstance, aucun frais ne sera facturé au Personnel autorisé.

La confirmation de la commande vaut ainsi preuve de la transaction. Les registres informatisés de TOTEM seront considérés par TOTEM et le Personnel autorisé comme preuve des communications, des commandes, des paiements et des transactions intervenues entre les Parties.

La livraison de toute nouvelle commande pourra être suspendue en cas de retard de paiement d'une précédente commande et ce nonobstant les dispositions des présentes.

## ARTICLE 6 - TARIFS

### 6.1 Prix des Produits

Les Produits commandés seront facturés aux prix en vigueur lors de l'enregistrement de la commande. Le Personnel autorisé déclare avoir pris

connaissance du prix indiqué sur le Site ou l'Application Mobile et mentionné dans son panier lors de la commande et en accepte la charge.

Les prix de vente des Produits peuvent être modifiés par TOTEM à tout moment, le Personnel autorisé se verra facturer au prix applicable lors de sa commande et déclare avoir pris connaissance de ces prix et en accepte la charge avant de la valider. TOTEM se réserve l'entière liberté de l'offre proposée sur le site thetotem.co, y compris la modification du prix des produits proposés.

### 6.2 Prix de la livraison

TOTEM garantit au Personnel autorisé que les prix de vente ne peuvent comprendre des frais d'expédition qui seraient facturés en supplément du prix des Services et Produits achetés.

La livraison est prise en charge par TOTEM, peu importe le nombre de commandes.

### 6.3 Acceptation de la Commande

Lorsque le Personnel autorisé confirme sa Commande en cliquant sur l'icône « Procéder au paiement » (ci-après et ci-avant « la **Commande** »), il est considéré comme ayant accepté en connaissance de cause le contenu et les conditions de la Commande en cause et en particulier les présentes Conditions Générales de Vente, les prix, caractéristiques, quantités et délais de livraison des produits proposés à la vente et commandés par le Personnel autorisé.

TOTEM confirmera ensuite cette commande par l'envoi d'un courrier électronique au Personnel autorisé et/ou de l'envoi d'une notification sur son Application Mobile.

En outre, TOTEM se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute exécution d'une Commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et niveau d'exécution, en cas de défaut de paiement ou paiement partiel de toute somme qui serait due, en cas d'incident de paiement, ou en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation du Site Internet de TOTEM ou de l'Application Mobile, y compris à l'occasion de Commandes antérieures.

En cas d'erreur de saisie de l'adresse de messagerie électronique concernée, ou de non réception du message électronique de confirmation de Commande, la responsabilité de TOTEM ne saurait être engagée. Dans ce cas la vente sera considérée comme définitive, hors les cas d'annulation de la Commande par TOTEM, notamment pour indisponibilité des Produits. TOTEM se réserve également le droit d'annuler une commande ou de la suspendre pour des motifs internes (rupture de stocks, perturbation du service logistique, etc.), le Personnel autorisé sera remboursé des frais engagés par ses soins sur cette commande mais ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

## ARTICLE 7 – ANIMATION COMMERCIALE

TOTEM est susceptible de mettre en œuvre des politiques d'animation commerciale notamment afin d'éviter le gaspillage de Produits Alimentaires.

À tout moment, TOTEM peut cesser de mettre en œuvre une politique d'animation commerciale en cours sans que le Personnel autorisé ne puisse exercer aucun recours.

## ARTICLE 8 – PAIEMENT

Le Personnel autorisé garantit à TOTEM qu'il est pleinement autorisé à utiliser la carte de paiement ou un titre restaurant dématérialisé pour le paiement de sa commande et que ces moyens de paiement donnent également accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa commande sur le Site Internet.

TOTEM ne pourra être tenu pour responsable de tout usage frauduleux du moyen de paiement utilisé.

TOTEM se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, quelle que soit sa nature et son niveau d'exécution, en cas

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Personnel autorisé de l'entreprise utilisatrice des Services TOTEM

de non-paiement de toute somme qui serait due par le Personnel autorisé ou en cas d'incident de paiement.

En cas d'incident de paiement, TOTEM se réserve le droit d'appliquer et de facturer des frais supplémentaires au Personnel autorisé, destinés à rembourser le coût supporté par TOTEM lors dudit incident de paiement.

Tout paiement sera traité par une procédure sécurisée de cryptage des données afin qu'aucune information transmise par le Personnel autorisé ne soit interceptée par des tiers. Il appartient au Personnel autorisé d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver les détails bancaires relatifs à sa transaction.

**Les Produits restent la propriété de TOTEM tant que le paiement intégral du prix n'a pas été versé par le Personnel autorisé. Toutefois, jusqu'au transfert de propriété, le Personnel autorisé assume l'ensemble des risques pouvant affecter les Produits.**

### ARTICLE 9 – LIVRAISON

Les Produits et Services sont livrés à l'adresse de l'entreprise du Personnel autorisé, laquelle s'engage à désigner un point de livraison interne qu'elle considère comme sécurisé.

Les livraisons des Commandes ont lieu selon les jours définis via le Site ou l'Application Mobile.

Les livraisons peuvent être assurées tous les jours ouvrés : du lundi au vendredi, hors jours fériés. En cas de jour férié les Produits livrés pourront être livrés un autre jour de la même semaine.

En cas d'événement de force majeure tel que défini à l'article « Force Majeure » ci-après, ou bien en cas d'imprévu échappant au contrôle de TOTEM, ou de son prestataire de livraison, le Personnel autorisé reconnaît que la livraison pourra être retardée ou annulée. TOTEM en informera le Personnel autorisé par tout moyen et planifiera une nouvelle livraison au plus vite, étant entendu que le Personnel autorisé ne pourra réclamer aucune indemnisation de ce fait.

### ARTICLE 10 – DROIT DE RETRACTATION - RETOUR DES PRODUITS

#### 10.1 Exercice du droit de rétractation

Le Personnel autorisé dispose d'un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de la date d'installation des Produits – à l'exception de ceux prévu à l'Article 10.2 - pour se rétracter de sa commande.

Il peut exercer ce droit en adressant un email à TOTEM à l'adresse [help@thetotem.co](mailto:help@thetotem.co) avant l'expiration du délai susvisé toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Le ou les Produits (s) livré(s) doi(ven)t impérativement être retourné(e)(s) à TOTEM dans leur emballage d'origine. Il(s) doi(ven)t être accompagné(s) d'une copie de la facture d'achat correspondante. Les Produits ne doivent pas avoir été utilisés. Le Personnel autorisé est réputé responsable en cas de détérioration des Produits lors de leur retour à TOTEM.

L'exercice du droit de rétractation n'a pas à être motivé. Aucune pénalité n'incombe au Personnel autorisé au titre de son exercice du droit de rétractation, à l'exception des frais de retour qui restent à sa charge et dont il devra s'acquitter. Le Personnel autorisé sera remboursé de l'intégralité des sommes versées au titre de sa commande dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date de réception effective par TOTEM de la demande de rétractation, déduction faite le cas échéant des frais de retour qui restent à la charge du Personnel autorisé.

TOTEM se réserve toutefois le droit de différer ce remboursement jusqu'à la récupération effective des Produits.

#### 10.2 Cas d'exclusion d'exercice du droit de rétractation

Par exception, le Personnel autorisé est expressément informé et accepte qu'en application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, il ne peut exercer aucun droit de rétractation pour l'achat des biens suivants :

- les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- les biens qui ont été descellés par le Personnel autorisé après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.

### ARTICLE 11 – OBLIGATIONS DU PERSONNEL AUTORISÉ

**11.1** Le Personnel autorisé s'engage, dans son usage des Services, à respecter les lois et règlements en vigueur et à ne pas porter atteinte aux droits de tiers ou à l'ordre public. La responsabilité de TOTEM ne pourra en aucun cas être engagée à ce titre. Le Personnel autorisé reconnaît avoir pris connaissance sur le Site des caractéristiques et contraintes, notamment techniques, de l'ensemble des Produits et Services. Il est seul responsable de son utilisation des Services.

Le Personnel autorisé est seul et entièrement responsable des utilisations faites de son compte et de toute action réalisée depuis son Compte.

**11.2** Le Personnel autorisé s'engage à fournir à TOTEM toutes les informations nécessaires à la bonne exécution des Services. Plus généralement le Personnel autorisé s'engage à coopérer activement avec TOTEM en vue de la bonne exécution des présentes. Le Personnel autorisé est informé et accepte que la mise en œuvre des Services nécessite qu'il soit connecté à internet et que la qualité des Services dépend directement de cette connexion, dont il est seul responsable.

**11.3** Le Personnel autorisé s'interdit de copier et/ou de détourner à ses fins ou à celles de tiers le concept, les technologies ou tout autre élément du Site de TOTEM. Sont également strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher la continuité des Services, (ii) toutes intrusions ou tentatives d'intrusions dans les systèmes de TOTEM, (iii) tous détournements des ressources système du Site, (iv) toutes actions de nature à imposer une charge disproportionnée sur les infrastructures de ce dernier, (v) toutes atteintes aux mesures de sécurité et d'authentification, (vi) tous actes de nature à porter atteinte aux droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux de TOTEM ou des usagers de son Site, et enfin plus généralement (vii) tout manquement aux présentes CGV.

### ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ – GARANTIE

TOTEM propose un service de fourniture de Produits. Une fois le Produit Alimentaire livré ou retiré en libre-service par le Personnel Autorisé, TOTEM ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas de dommages corporels ou/et immatériels et/ou matériels pouvant résulter de la négligence du Personnel autorisé après livraison dans l'utilisation des produits livrés ou rendus disponibles en libre-service par TOTEM. La responsabilité de TOTEM au titre des obligations des présentes Conditions Générales de Vente ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers même s'il est prévisible, à la faute du Personnel autorisé, ou à la survenance d'un événement de force majeure tel que défini par la loi et les juridictions françaises ou à tout autre événement qui n'a pas été raisonnablement sous le contrôle exclusif de TOTEM.

Les informations accessibles sur le Site Internet ou l'Application Mobile sont fournies sans garantie d'aucune sorte, qu'elle soit implicite ou explicite, concernant notamment l'intégrité, l'exactitude, l'actualité, la non contrefaçon, la disponibilité, la fiabilité ou l'exhaustivité des informations, Produits ou Services apparaissant sur le Site Internet ou l'Application Mobile de TOTEM ou encore l'adéquation à l'utilisation que le Personnel autorisé projette d'en faire.

TOTEM ne saurait être tenu pour responsable eu égard aux Produits Alimentaires vendus sur son Site Internet ou Application Mobile notamment en cas de non-conformité à leurs indications d'utilisation (Date Limite de Consommation, Conseils de réchauffage, etc.). La responsabilité de TOTEM ne pourra pas davantage être retenue pour tout dommage, causé au

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Personnel autorisé de l'entreprise utilisatrice des Services TOTEM

Personnel autorisé ou à un tiers, et consécutif à cette utilisation non conforme.

TOTEM DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT AUX DOMMAGES DIRECTS ET INDIRECTS, QU'ILS SOIENT PRÉVISIBLES OU NON, CAUSÉS À L'OCCASION DE L'UTILISATION DU SITE INTERNET ET/OU DE SON APPLICATION MOBILE. DANS L'HYPOTHÈSE OU LA RESPONSABILITÉ DE TOTEM DEVRAIT ÊTRE ÉTABLIE ET RETENUE À RAISON D'UN PRÉJUDICE SUBI PAR LE PERSONNEL AUTORISÉ ET IMPUTABLE EXCLUSIVEMENT À LA PASSATION D'UNE COMMANDE, CELLE-CI EST LIMITÉE AU MONTANT DE LA COMMANDE PAYÉE PAR LE PERSONNEL AUTORISÉ À TOTEM.

Par ailleurs, et concernant les Produits Non Alimentaires, le Personnel autorisé bénéficie des garanties légales de non-conformité, ainsi qu'à raison des vices cachés s'agissant des Produits Non Alimentaires qu'il acquiert.

Il est rappelé que, lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, tout Personnel autorisé:

- bénéficie d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance de l'Autre Produit pour agir;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement de l'Autre Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-4 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité de l'Autre Produit durant les six (6) mois suivant sa délivrance.

Il est également rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie. Tout Personnel autorisé peut en outre décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

Si le Personnel autorisé constate que les Produits Non Alimentaires qui ont été livrés ou rendus en libre-service présentent un défaut, sont non conformes ou sont endommagés, il peut les retourner à TOTEM selon les modalités décrites ci-après.

Il doit contacter TOTEM par email à l'adresse [help@thetotem.co](mailto:help@thetotem.co) en lui précisant la nature du défaut, de la non-conformité ou du dommage constaté. Le Personnel autorisé devra par ailleurs joindre à l'email une photographie de l'Autre Produit identifiant le plus distinctement possible le défaut, la non-conformité ou le dommage. TOTEM indiquera alors au Personnel autorisé s'il est nécessaire ou non de lui retourner le ou les Produit(s) Non Alimentaire(s).

Dans l'affirmative, le Personnel autorisé réexpédiera le ou les Produit(s) Non Alimentaire(s) et pourra obtenir le remboursement des frais de retour sur présentation d'un justificatif. Les Produits Non Alimentaires doivent impérativement être retournés à TOTEM dans leur emballage d'origine, accompagnés de la facture correspondante et du numéro de retour fourni par TOTEM.

TOTEM effectuera les vérifications nécessaires et procédera à la réparation, au remplacement ou au remboursement du ou des Produit(s) Non Alimentaire(s), en fonction du choix exprimé par le Personnel autorisé. TOTEM procédera au remboursement du Personnel autorisé, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la notification du Personnel autorisé sollicitant le remboursement. Si la réparation ou le remplacement du ou des Produit(s) est impossible, TOTEM se réserve le droit d'adresser au Personnel autorisé tout autre « Autre Produit » de valeur équivalente, ce que le Personnel autorisé reconnaît et accepte.

La responsabilité de TOTEM ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'une commande du fait du Personnel autorisé, ou liée à des contraintes techniques indépendantes de la volonté de TOTEM.

En tout état de cause, TOTEM ne saurait être redevable envers le Personnel autorisé du paiement de dommages et intérêts, de quelque

nature qu'ils soient, directs, matériels, commerciaux, financiers ou moraux, en raison du recours par le Personnel autorisé aux Services, pour un montant supérieur aux montants facturés par TOTEM en rémunération des Services ayant entraîné sa responsabilité, au moment de la survenance du dommage prétendu et sous réserve de toute faute, erreur ou omission du Personnel autorisé ou de tous dommages qu'il aurait pu causer aux tiers. La responsabilité de TOTEM ne pourra au demeurant être engagée que si le Personnel autorisé a émis une réclamation, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un (1) mois suivant ladite survenance.

### ARTICLE 13 - SANCTIONS DES MANQUEMENTS

Le non-respect par le Personnel autorisé des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales, tout incident de paiement du prix d'une commande, des agissements contraires aux intérêts de TOTEM, la délivrance de fausses informations lors de la création du compte, pourront entraîner la suspension de l'accès au service de TOTEM, voire la résiliation de son compte en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans qu'il puisse être réclamé des dommages et intérêts ou indemnités quels qu'ils soient à la société TOTEM.

TOTEM se réserve le droit de refuser toute commande d'un Personnel autorisé avec lequel il existerait un tel litige, même si celui-ci utilise un nouveau compte. Pour toute question spécifique, le service Personnel autorisé est accessible par mail à l'adresse [hello@thetotem.co](mailto:hello@thetotem.co)

### ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE

Chacune des Parties ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de l'autre Partie dans l'hypothèse où l'exécution de ses obligations serait retardée, restreinte ou rendue impossible du fait de la survenance d'un événement de force majeure. Sont notamment considérées comme cas de force majeure, les hypothèses habituellement reconnues par la jurisprudence et les tribunaux français. La survenance d'un événement de force majeure suspendra dans un premier temps l'exécution des obligations pendant une durée qui ne pourra être supérieure à trois (3) mois. Dans l'hypothèse où le cas de force majeure se poursuivrait au-delà de la période susvisée, les Parties pourront résilier les présentes CGV, de plein droit, sans formalité judiciaire, sans préavis et sans droit à indemnités de quelque nature que ce soit, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ayant effet immédiat.

### ARTICLE 15 – RÉCLAMATION

Toute question ou réclamation concernant les Produits et Services livrés devra être faite par email, à l'adresse [help@thetotem.co](mailto:help@thetotem.co) ou par téléphone aux coordonnées mentionnées dans le mail d'ouverture du compte du Personnel autorisé.

### ARTICLE 16 – DONNEES PERSONNELLES

Lors de vos visites sur le Site ou l'Application Mobile, nous pouvons être amenés à vous demander des informations personnelles.

Certaines informations sont obligatoires. Elles sont nécessaires à l'activation de votre compte. En cas de non réponse, TOTEM ne pourra permettre l'accès à ses services.

Les autres informations sont destinées à mieux vous connaître et sont, par conséquent, facultatives. Vous êtes libre de ne pas y répondre. Ces informations sont destinées à TOTEM, responsable du traitement, aux fins de gestion de votre profil utilisateur, d'études marketing et statistiques dans le but de vous fournir les Services les plus adaptées et de suivi de qualité de nos services. TOTEM vous adressera ses offres et informations par courrier électronique, sms, téléphone si vous l'avez accepté.

A tout moment, vous gardez la possibilité de vous opposer sans frais à la prospection de TOTEM en envoyant un email à [hello@thetotem.co](mailto:hello@thetotem.co).

Le Personnel autorisé est informé, au moment de la collecte de ses données, que la transmission de ces données présente ou non un caractère obligatoire en vue de la fourniture des prestations prévues par le contrat. Dans l'affirmative, le Personnel autorisé est informé que l'absence

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Personnel autorisé de l'entreprise utilisatrice des Services TOTEM

de transmission de ces données peut faire obstacle à l'exécution du contrat, et notamment au traitement normal de ses commandes (livraison, facturation, etc.).

Le Personnel autorisé est informé que ses données peuvent être transmises à des tiers contractuellement liés à TOTEM, ces tiers ayant la qualité de sous-traitants au sens de la législation française et de la réglementation européenne sur la protection des données à caractère personnel. Certaines de ces données (État civil, identité, données d'identification) sont susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne, notamment vers les Etats-Unis. Dans cette hypothèse, TOTEM garantit que le pays ou l'entreprise destinataire assure un niveau de protection suffisant aux données transférées, conformément aux réglementations française et européenne en matière de protection des données à caractère personnel.

Informations relatives aux données transférées hors de l'Union européenne :

1. Pays d'établissement du destinataire des données dans les cas où ce ou ces pays sont déterminés lors de la collecte des données : États-Unis
2. Nature des données transférées : État civil, identité, données d'identification
3. Finalité du transfert envisagé : Questionnaire Personnel autorisé, inscription livreur & précommandes
4. Catégories de destinataires des données : Sous-traitant
5. Niveau de protection offert par le ou les pays tiers : Privacy Shield

Conformément à la législation française et à la réglementation européenne sur la protection des données à caractère personnel, le Personnel autorisé dispose de plusieurs droits dont les définitions sont exprimées ci-dessous en des termes généraux :

- **Droit d'accès** : toute personne peut prendre connaissance de l'intégralité des données la concernant dans un fichier en s'adressant directement à ceux qui les détiennent, et en obtenir une copie dont le coût le peut dépasser celui de la reproduction.
- **Droit à la rectification** : toute personne peut faire rectifier, compléter, actualiser, verrouiller ou effacer des informations la concernant lorsqu'ont été décelées des erreurs, des inexactitudes ou la présence de données dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.
- **Droit d'opposition** : toute personne a la possibilité de s'opposer, pour des motifs légitimes, à figurer dans un fichier, et peut refuser sans avoir à se justifier, que les données qui la concernent soient utilisées à des fins de prospection commerciale.
- **Droit à la limitation** : durant l'exercice de ses droits de rectification et d'opposition pendant lequel l'organisme procède à l'examen de la demande, toute personne peut demander dans ce délai d'examen la possibilité de geler l'utilisation des données personnelles ou de limiter certaines données afin de les conserver dans le cas où l'organisme souhaite lui-même les effacer.
- **Droit à la portabilité** : toute personne a la possibilité de récupérer une partie de leurs données dans un format ouvert et lisible par machine, afin de les stocker ou de les transmettre facilement d'un système d'information à un autre en vue de leur réutilisation à des fins personnelles.
- **Droit de retirer son consentement à l'utilisation de ses données personnelles**.

Le Personnel autorisé peut exercer ces droits auprès de TOTEM, responsable du traitement, en écrivant à l'adresse [hello@thetotem.co](mailto:hello@thetotem.co), en indiquant ses nom, prénoms, e-mail, adresse et référence Personnel autorisé, et en y joignant une copie d'une pièce d'identité en cours de validité.

TOTEM dispose, conformément à la réglementation applicable, d'un délai d'un (1) mois afin de répondre aux éventuelles demandes du personnel autorisé relativement aux données personnelles.

Ce délai pourra être prorogé d'un (1) mois, à condition que TOTEM en ait informé, avant l'issue du délai initial, le Personnel autorisé.

En d'inaction de la part de TOTEM passé le délai de 1 mois, le Personnel autorisé a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en se basant sur le lien suivant :

<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

Ces droits pourront être exercés après le décès du Personnel autorisé par la personne que le Personnel autorisé aura désignée ou par ses héritiers dans les conditions prévues par l'article 40-1 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

TOTEM se réserve le droit d'utiliser à des fins statistiques, sous une forme anonymisée, les données communiquées par le Personnel autorisé en vue d'améliorer son service et celui de ses marques partenaires.

### ARTICLE 17 - COOKIES

Notre Site Internet utilise des cookies. Un cookie est un petit fichier informatique (fichier texte) déposé sur le disque dur de l'ordinateur ou sur la mémoire du terminal mobile utilisé par le Personnel autorisé lors de la consultation du Site par ce dernier.

La plupart des cookies enregistrés lors de la navigation sur le Site sont soit nécessaires au fonctionnement de notre boutique en ligne, soit destinés à permettre ou faciliter votre navigation.

### ARTICLE 18 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, signes distinctifs, bases de données et images reproduits sur le Site et l'Application Mobile sont protégés par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Toute utilisation ou reproduction, totale ou partielle, sur tout support et à toute fin, sans le consentement préalable et exprès de TOTEM, est interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires.

A tout moment TOTEM peut décider de placer des espaces publicitaires sur le Site Internet [www.thetotem.co](http://www.thetotem.co). TOTEM jouit d'une totale liberté lorsqu'il s'agit du choix de ses annonceurs, des types de visualisation des publicités mais également de leur position sur le Site.

### ARTICLE 19 – DIVERS

#### 19.1 Nullité

La nullité d'une clause contractuelle des présentes n'entraîne pas la nullité de la totalité des présentes, les clauses non annulées conservant leur plein effet. L'inapplication temporaire d'une ou plusieurs clauses des présentes par TOTEM ne saurait valoir renonciation de sa part à ces clauses.

#### 19.2 Non-renonciation

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

#### 19.3 Conciliation préalable

Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de rechercher, dans des délais raisonnables, une solution amiable au différend qui les oppose.

#### 19.4 Communication électronique

En devenant utilisateur du Site Internet et de l'Application Mobile, le Personnel autorisé reconnaît que les échanges entre lui et TOTEM seront

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Personnel autorisé de l'entreprise utilisatrice des Services TOTEM

principalement électroniques (par email) sauf dans les cas particuliers présentés dans les présentes Conditions Générales ou requis par la loi. Notamment le Personnel autorisé accepte expressément que les factures lui soient transmises par mail. Le fCollaboratre reconnaît contractuellement que les informations, notifications et contrats sont en parfait accord avec la réglementation en vigueur. Il est entendu entre les parties que le choix de mode d'échange vaut convention sur la preuve au sens de l'article 1316-2 du Code civil.

### ARTICLE 20 – CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

Ces CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TOTEM met à la disposition des utilisateurs, personne physique ou morale (les « **Utilisateurs** »), le Site Internet, l'Application Mobile et les services qui y sont disponibles.

Toute navigation sur le Site Internet et l'Application Mobile est soumise au respect des présentes CGU.

Le simple accès de l'Utilisateur au Site Internet de TOTEM à l'URL suivant [www.thetotem.co](http://www.thetotem.co) implique l'acceptation pleine et entière de toutes les conditions décrites ci-dessous

Tout Utilisateur qui ne souhaite pas être tenu par les présentes CGU est invité à cesser sa navigation sur le Site Internet et l'Application Mobile.

#### 20.1 Site Internet et Application Mobile

Le Site Internet et l'Application Mobile ainsi que tout logiciel utilisé en lien avec ceux-ci peuvent contenir des informations confidentielles ainsi que des données protégées par le droit de la propriété intellectuelle.

Ainsi, sauf mention contraire, les droits de propriété intellectuelle sur les documents et toute donnée de toute nature contenus dans le Site Internet, l'Application Mobile et chacun des éléments les composant (images, illustrations, sons, textes, éléments graphiques, charte...), y compris les logiciels, bases de données et newsletters, sont la propriété exclusive de TOTEM (ci-après le « **Contenu** »). TOTEM ne concède aucune licence, ni aucun droit autre que celui de consulter le Site Internet et l'Application Mobile.

La reproduction de tout ou partie du Contenu est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de copies réalisées à d'autres fins de quelque manière que ce soit et sous quelque forme que ce soit étant expressément interdite.

Il est également interdit de copier, modifier, créer une œuvre dérivée, assembler, décompiler (à l'exception des cas prévus par la loi), vendre, attribuer, concéder des licences ou transférer de quelque manière que ce soit un quelconque droit afférant au Contenu. Il est également interdit de modifier tout ou partie du Contenu.

#### 20.2 Lien hypertexte

Le Site Internet ou l'Application Mobile peuvent inclure des liens vers d'autres sites Internet ou sources Internet. Dans la mesure où TOTEM ne peut pas contrôler ces sites et ces sources externes, TOTEM ne peut être tenue pour responsable de la mise à disposition de ces sites et sources externes, et ne peut supporter aucune responsabilité quant au contenu, publicités, produits, services ou toute autre information ou donnée disponible sur ou à partir de ces sites ou sources externes.

De plus, TOTEM ne pourra être tenue responsable de tous dommages ou pertes avérés ou allégués consécutifs ou en relation avec l'utilisation ou le fait d'avoir fait confiance au contenu, à des biens ou des services disponibles sur ces sites ou sources externes.

Toute création de liens vers le Site Internet ou l'Application Mobile de TOTEM, tout encadrement (*framing*) du Site Internet ou l'Application Mobile, et plus généralement toute utilisation d'un élément composant le Site Internet ou l'Application Mobile, est soumise à l'autorisation préalable et expresse de TOTEM qui pourra être révoquée à tout moment à sa seule discrétion.

TOTEM se réserve le droit de (i) demander la suppression de tout lien vers le Site Internet qui n'aurait pas été, ou ne serait plus, autorisé et (ii) demander des dommages et intérêts en réparation du préjudice subi de ce fait.

#### 20.3 Utilisation du site internet

Chaque Utilisateur se doit d'utiliser Internet de manière responsable avec respect et courtoisie à l'égard des droits des autres utilisateurs d'Internet.

À ce titre, l'Utilisateur du Site Internet ou de l'Application Mobile, en y accédant s'interdit notamment de :

- télécharger vers le Site Internet ou l'Application Mobile, afficher, envoyer par courrier électronique ou transmettre par tout autre moyen un contenu illégal, préjudiciable, menaçant, injurieux, harcelant, délictuel, diffamatoire, vulgaire, obscène, contraire aux bonnes mœurs, portant atteinte à la vie privée d'une personne, en ce compris son droit à l'image, odieux ou désobligeant ou choquant d'un point de vue racial, ethnique ou autre ;
- télécharger vers le Site Internet ou l'Application Mobile, afficher, envoyer par courrier électronique ou transmettre par tout autre moyen des éléments publicitaires ou promotionnels non sollicités ou non autorisés, des imprimés publicitaires, des informations mensongères, des chaînes de lettres, ou toute autre forme de sollicitation ;
- télécharger vers le Site Internet ou l'Application Mobile, afficher, envoyer par courrier électronique ou transmettre par tout autre moyen tout élément contenant des virus logiciels ou autres codes, fichiers ou programmes informatiques conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel ou matériel informatique ou de tout équipement de télécommunication ;
- perturber ou interrompre le Site Internet, l'Application Mobile ou les serveurs ou réseaux connectés au Site Internet, ou enfreindre les exigences, procédures, règles ou réglementations des réseaux connectés au Site Internet ou l'Application Mobile ;
- essayer de porter atteinte au service de tout Utilisateur, hébergeur ou réseau, ce qui comprend, de manière non limitative, le fait d'exposer le Site Internet à un virus, de créer une saturation, d'inonder le serveur, de saturer la messagerie d'e-mails ou encore de falsifier tout en-tête du paquet d'informations du protocole TCP/IP ou n'importe quelle partie des informations de l'en-tête figurant dans tout e-mail ;
- accéder aux données qui ne sont pas destinées aux Utilisateurs ou entrer dans un serveur/un compte auquel l'Utilisateur n'est pas autorisé à avoir accès ;
- tenter de sonder, de scruter ou de tester la vulnérabilité d'un système ou d'un réseau, ou encore d'enfreindre les mesures de sécurité ou d'authentification sans en avoir reçu l'autorisation ;
- usurper l'identité d'une autre personne ;
- mener une activité ou inciter une tierce personne à mener une activité illégale ou toute autre activité qui porterait atteinte aux droits de TOTEM, de ses fournisseurs, partenaires, distributeurs, de ses annonceurs ou de tout autre Utilisateur ;
- transmettre ou transférer (par quelque moyen que ce soit) des informations ou logiciels dérivés du Site Internet ou l'Application Mobile notamment à d'autres pays ou à certains ressortissants étrangers en violation d'une loi ou réglementation nationale ou internationale.

En reconnaissant la nature globale du réseau Internet, chaque Utilisateur s'engage à respecter toutes les règles et procédures locales et internationales relatives au comportement en ligne et à un contenu acceptable et notamment toutes les lois en vigueur concernant la transmission des données techniques.

À tout moment et pour quelque raison que ce soit, TOTEM peut mettre en œuvre tout moyen permettant de mettre un terme, et ce, sans préavis, à l'utilisation du Site Internet ou l'Application Mobile par l'Utilisateur ou à un quelconque des services de TOTEM pour toute conduite violant ces CGU, sans préjudice de tout dommage et intérêt que TOTEM se réserve le droit de réclamer à l'Utilisateur en cas de non-respect des CGU du Site Internet

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

Personnel autorisé de l'entreprise utilisatrice des Services TOTEM

ou l'Application Mobile.

### 20.4 Accès au site Internet

Le Site est accessible via Internet à l'adresse <https://www.thetotem.co/>.

TOTEM s'efforcera, dans la mesure du raisonnable, de rendre à tout moment le Site Internet accessible aux Utilisateurs. Toutefois, il peut arriver que l'accès au Site Internet soit interrompu, notamment pour des travaux de maintenance, de mise à jour, des réparations urgentes, en raison d'une défaillance des liaisons de télécommunication et/ou de l'équipement ou en cas de force majeure. L'Utilisateur devra immédiatement signaler toute erreur ou dysfonctionnement au sein du Site Internet et/ou de ses services proposés à l'adresse suivante : [contact@TOTEM.com](mailto:contact@TOTEM.com). TOTEM s'efforcera d'y remédier dès que possible et dans un délai raisonnable.

### 20.5 Données personnelles et cookies

TOTEM collecte et utilise les données personnelles des Utilisateurs.

Les dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel sont disponibles dans la rubrique Politique de confidentialité et de protection des données personnelles accessible sur le présent Site Internet.

### 20.6 Exclusion de responsabilité

L'Utilisateur fait son affaire personnelle de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunications permettant l'accès au Site Internet ou l'Application Mobile, des connaissances nécessaires à l'utilisation d'Internet et d'accès au Site Internet.

L'Utilisateur conserve à sa charge les frais de connexion et d'équipement liés à l'accès à Internet et/ou l'Application Mobile et à l'utilisation du Site Internet et/ou l'Application Mobile.

L'Utilisateur utilise le Site Internet et/ou l'Application Mobile à ses risques et périls. TOTEM ne saurait donc être tenue pour responsable d'un quelconque dommage qu'un Utilisateur pourrait subir à la suite d'une telle utilisation.

En outre, TOTEM décline toute responsabilité pour tout dommage, quelles qu'en soient la cause, origine, nature ou conséquence, y compris les coûts pouvant survenir du fait de l'acquisition de biens proposés sur le Site Internet, les pertes de profits, de clientèle, de données ou toute autre perte de biens incorporels pouvant survenir en raison de l'accès au Site Internet par une personne, ou de l'impossibilité d'y accéder ou du crédit accordé à quelconque information provenant directement ou indirectement de la même personne.

Le Site Internet contient également des informations provenant de tiers, et des liens vers d'autres sites Internet. TOTEM ne contrôle ni l'exactitude des informations qui s'y trouvent ni leur contenu. En conséquence, TOTEM ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des dommages résultant de l'utilisation, de l'accès, ou de l'incapacité à utiliser ces informations de tiers, ni au contenu des autres sites internet.

TOTEM ne saurait être tenue d'aucune garantie, d'aucunes sorte, qu'elle soit implicite ou explicite, concernant notamment l'intégrité, l'exactitude, l'actualité, l'absence de contrefaçon, la disponibilité, la fiabilité ou l'exhaustivité des informations, produits, accessoires ou services apparaissant sur le Site Internet et/ou l'Application Mobile ni leur adéquation à l'utilisation que l'Utilisateur projette d'en faire.

Toute réclamation contre TOTEM doit être formulée dans le mois suivant l'apparition de l'événement objet de la réclamation.

### 20.7 Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des présentes CGU serait nulle du fait d'un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cette disposition devra alors être interprétée de manière aussi proche que possible, afin de refléter l'intention des parties et tous les autres termes et dispositions. Le non-respect par TOTEM de l'exercice ou

de l'exécution d'un droit ou d'une disposition des présentes CGU ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette disposition.

### ARTICLE 21 – MODIFICATIONS DES CGV ET CGU

TOTEM se réserve le droit de modifier et de mettre à jour, à tout moment et sans préavis, les CGV et les CGU. Pour être informé de ces éventuelles modifications, TOTEM conseille à l'Utilisateur de relire régulièrement les CGV et CGU.

L'Utilisation du Site Internet sera soumise aux CGU en vigueur au moment de l'utilisation.

TOTEM mettra également à jour la mention « Version publiée le » à la fin des CGV et des CGU.

### ARTICLE 22 - LOI APPLICABLE - RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV et CGU sont régies par la loi française. En cas de contestation sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des Conditions Générales et CGU, les Parties conviennent que les tribunaux de Paris seront exclusivement compétents pour en juger, sauf règles de procédure impératives contraires.

Version publiée le 17 décembre 2020