CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
Clients particuliers (B2C)
Version 1.0
Applicable à compter du 1er septembre 2026

GS APICULTURE
Nom commercial : Les Ruches de Fay
Conditions Générales de Vente
Vente aux particuliers (B2C)
Version 1.0
Applicable au 01 septembre 2026

Informations de l'entreprise
GS APICULTURE
Nom commercial : **Les Ruches de Fay**
Entreprise Individuelle – Exploitant agricole
28 Lieu-dit Herbault
45450 Fay-aux-Loges – France
Téléphone : **06 77 71 49 37**
Courriel : **gs.apiculture@gmail.com**
Site internet : **www.lesruchesdefay.fr**
SIREN : **104 099 015**
SIRET : **104 099 015 00018**
TVA intracommunautaire : **FR28104099015**
Éco-organisme : **CITEO**
Identifiant unique (IDU) : **FR540460_01LUAP**

Sommaire
Préambule
Article 1 – Objet
Article 2 – Champ d'application
Article 3 – Produits
Article 4 – Disponibilité des produits
Article 5 – Commandes
Article 6 – Prix
Article 7 – Modalités de paiement
Article 8 – Livraison
(La suite des articles figure dans les parties suivantes.)

Préambule
GS APICULTURE, dont le nom commercial est **Les Ruches de Fay**, est une **exploitation apicole familiale** située à Fay-aux-Loges (Loiret).
L'entreprise produit, récolte, extrait, conditionne et commercialise des **miels exclusivement issus de ses propres ruches**, implantées dans le département du **Loiret** ainsi que dans les départements limitrophes de la région **Centre-Val de Loire**.
GS APICULTURE commercialise également des **produits transformés élaborés à partir de son miel**, des **produits de la ruche** ainsi qu'une sélection de **produits alimentaires complémentaires** rigoureusement sélectionnés auprès de partenaires.
Les produits sont proposés à la vente :

- sur le site internet **www.lesruchesdefay.fr** ;
- au magasin de l'exploitation ;
- sur les marchés ;
- lors de foires et salons ;
- par livraison ou expédition selon les modalités prévues aux présentes Conditions Générales de Vente.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les droits et obligations de GS APICULTURE – Les Ruches de Fay et de ses clients particuliers dans le cadre des ventes réalisées.
Toute commande implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 1 – Objet
Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles **GS APICULTURE – Les Ruches de Fay** commercialise ses produits auprès des consommateurs.
Elles précisent notamment les modalités de commande, de paiement, de livraison, de rétractation, de garantie, de traitement des réclamations et de règlement des litiges.

Article 2 – Champ d'application
Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les ventes conclues entre **GS APICULTURE – Les Ruches de Fay** et un client particulier, que celles-ci soient réalisées :

- sur le site internet ;
- par téléphone ;
- par courrier électronique ;
- au magasin de l'exploitation ;
- sur les marchés ;
- lors de foires, salons ou autres manifestations commerciales.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant toute commande.
La validation d'une commande vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Article 3 – Produits
Les produits commercialisés comprennent notamment :

- des miels exclusivement produits par GS APICULTURE à partir de ses propres ruches ;
- des produits transformés élaborés à base de miel ;
- des produits de la ruche ;
- des produits alimentaires complémentaires sélectionnés auprès de partenaires.

Les photographies, descriptions, illustrations et informations figurant sur le site internet sont présentées avec le plus grand soin. Elles n'ont toutefois pas de valeur contractuelle et ne sauraient engager la responsabilité de GS APICULTURE – Les Ruches de Fay en cas de différences mineures de présentation.
Les produits issus de l'apiculture sont des produits naturels. Leur couleur, leur texture, leur goût, leur parfum ou leur vitesse de cristallisation peuvent varier selon les récoltes, les floraisons et les conditions climatiques. Ces variations naturelles ne constituent pas un défaut de conformité.
La cristallisation du miel est un phénomène naturel qui n'altère ni sa qualité, ni ses propriétés, ni son aptitude à la consommation.

Article 4 – Disponibilité des produits
Les produits sont proposés dans la limite des stocks disponibles.
La production de miel dépend directement des conditions climatiques, des ressources mellifères, des floraisons, de l'état sanitaire des colonies d'abeilles et des récoltes. Certaines références peuvent ainsi être temporairement ou définitivement indisponibles.
En cas d'indisponibilité après validation de la commande, GS APICULTURE – Les Ruches de Fay en informera le client dans les meilleurs délais et proposera, selon les cas :

- le remboursement des produits indisponibles ;
- un report de livraison ;
- un produit équivalent, sous réserve de l'accord du client.

Article 5 – Commandes

Les commandes peuvent être effectuées :

- sur le site internet **www.lesruchesdefay.fr** ;
- par téléphone ;
- par courrier électronique ;
- directement au magasin de l'exploitation ;
- lors des marchés, foires et salons.

Toute commande est réputée définitive après sa validation par GS APICULTURE – Les Ruches de Fay et, lorsque cela est applicable, après encaissement effectif du règlement.

GS APICULTURE se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute commande pour un motif légitime, notamment en cas de litige antérieur avec le client, de défaut de paiement ou d'indisponibilité des produits.

Article 6 – Prix

Les prix sont indiqués en euros (€), toutes taxes comprises (TTC).

Les frais de livraison sont précisés au client avant la validation définitive de la commande lorsqu'ils sont applicables.

Les prix applicables sont ceux en vigueur au moment de la validation de la commande.

GS APICULTURE – Les Ruches de Fay se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, les produits sont facturés au prix en vigueur au jour de la validation de la commande.

Article 7 – Modalités de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Carte bancaire ;
- Chèque ;
- Espèces (uniquement pour les ventes réalisées en présentiel).

Le paiement est exigible au moment de la commande, sauf accord particulier entre les parties.

La commande est considérée comme définitive après encaissement effectif des sommes dues lorsque celui-ci est exigible avant expédition.

Article 8 – Livraison

Les commandes peuvent être :

- **livrées directement par GS APICULTURE – Les Ruches de Fay**, notamment dans le département du Loiret et les secteurs desservis par l'exploitation ;
- expédiées par tout autre transporteur choisi par GS APICULTURE lorsque la nature de la commande ou la destination le nécessite ;
- retirées directement à l'exploitation lorsque cette option est proposée.

Le mode de livraison est déterminé lors de la commande en fonction de la destination, de la nature des produits, du volume de la commande et des contraintes logistiques.

Les commandes sont préparées dans un **délai indicatif de 8 jours ouvrés**, à compter de la validation de la commande et de la réception du paiement lorsque celui-ci est exigible.

Ce délai peut être revu à la hausse durant la période de forte activité apicole (mars à septembre), en fonction des récoltes, du volume des commandes, des contraintes de production, des conditions climatiques et des délais des transporteurs.

En cas d'allongement exceptionnel du délai de préparation ou de livraison, le client en sera informé dans les meilleurs délais.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et ne peuvent engager la responsabilité de GS APICULTURE – Les Ruches de Fay en cas de retard imputable au transporteur ou à un cas de force majeure.

Article 9 – Réception de la commande

À réception de la commande, le client est invité à vérifier l'état apparent des produits et la conformité de la livraison.

En cas d'anomalie apparente, notamment :

- colis endommagé ;
- produit cassé ;
- erreur de préparation ;
- produit manquant ;

le client est invité à en informer GS APICULTURE – Les Ruches de Fay dans les meilleurs délais, en joignant, lorsque cela est possible, des photographies permettant de constater les dommages.

En cas de livraison par transporteur, le client est invité à émettre les réserves nécessaires auprès de celui-ci conformément à la réglementation applicable.

Article 10 – Réclamations

Toute réclamation relative à une commande doit être adressée à GS APICULTURE – Les Ruches de Fay par courrier électronique à l'adresse **gs.apiculture@gmail.com**, ou par courrier postal à l'adresse de l'exploitation.

Afin de faciliter le traitement de la demande, le client est invité à préciser :

- ses coordonnées ;
- le numéro de commande, le cas échéant ;
- les produits concernés ;
- une description précise de la réclamation ;
- des photographies lorsque cela est pertinent.

GS APICULTURE s'engage à examiner chaque réclamation avec diligence et à proposer une solution adaptée lorsque celle-ci est justifiée.

Article 11 – Retours

Compte tenu de la nature alimentaire des produits commercialisés, aucun retour ne peut être accepté sans l'accord préalable de GS APICULTURE – Les Ruches de Fay.

Un retour pourra être accepté uniquement dans les cas suivants :

- erreur de préparation imputable à GS APICULTURE ;
- produit détérioré pendant le transport (notamment un pot cassé) ;
- produit reconnu non conforme.

En dehors de ces situations, aucun retour ne pourra être accepté.

La **cristallisation naturelle du miel**, les variations de couleur, de texture, d'arôme ou de goût liées à l'origine florale ou aux conditions de récolte ne constituent pas un défaut et ne peuvent justifier un retour, un échange ou un remboursement.

Article 12 – Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le consommateur dispose en principe d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation lorsqu'il commande à distance.
Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé notamment pour les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement, ainsi que pour les biens qui ont été descellés après la livraison et ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.
Lorsque le droit de rétractation est applicable, le client peut l'exercer en adressant sa demande à GS APICULTURE – Les Ruches de Fay dans les conditions prévues par la réglementation.
Le formulaire type de rétractation figure en annexe des présentes CGV.

Article 13 – Remboursements
Lorsqu'un remboursement est justifié, celui-ci est effectué dans les meilleurs délais et, au plus tard, dans le délai prévu par la réglementation applicable.
Le remboursement est réalisé par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande, sauf accord exprès entre les parties.
Le remboursement porte exclusivement sur les produits concernés par la réclamation acceptée.

Article 14 – Garanties légales
Les produits commercialisés par GS APICULTURE – Les Ruches de Fay bénéficient des garanties légales applicables prévues par le Code de la consommation et le Code civil.
Le client bénéficie notamment :

- de la garantie légale de conformité, lorsque celle-ci est applicable ;
- de la garantie contre les vices cachés dans les conditions prévues par la loi.

Ces garanties s'appliquent dans les conditions et limites fixées par les textes en vigueur.

Article 15 – Conservation des produits
Le client s'engage à respecter les conditions de conservation indiquées sur les emballages.
Les produits doivent être conservés dans un endroit propre, sec, à l'abri de l'humidité, de la lumière directe et des fortes variations de température.
GS APICULTURE – Les Ruches de Fay ne pourra être tenue responsable des altérations résultant d'un stockage ou d'une conservation inadaptée après la livraison.

Article 16 – Traçabilité et informations produits
Chaque lot de produits est identifié conformément à la réglementation applicable afin d'assurer sa traçabilité.
Les informations réglementaires figurant sur les emballages, notamment la dénomination de vente, l'origine lorsque celle-ci est obligatoire, le poids net, la date de durabilité minimale (DDM), le numéro de lot et les conditions de conservation, permettent au consommateur d'identifier les produits.
Le client est invité à prendre connaissance de ces informations avant toute consommation.

Article 17 – Responsabilité
GS APICULTURE – Les Ruches de Fay s'engage à commercialiser des produits conformes à la réglementation applicable aux denrées alimentaires et à assurer leur traçabilité conformément aux dispositions en vigueur.
La responsabilité de GS APICULTURE – Les Ruches de Fay ne saurait être engagée en cas :

- de mauvaise utilisation des produits par le client ;
- de non-respect des conditions de conservation indiquées sur les emballages ;
- d'utilisation des produits contraire à leur destination ;
- de dommages résultant d'un fait imputable au client ou à un tiers ;
- d'événements indépendants de sa volonté.

Les produits commercialisés étant des produits naturels issus de l'apiculture, certaines caractéristiques peuvent varier d'un lot à l'autre, notamment la couleur, la texture, le goût, les arômes ou la vitesse de cristallisation. Ces variations ne constituent pas un défaut dès lors que les produits sont conformes à la réglementation applicable.

Article 18 – Force majeure
GS APICULTURE – Les Ruches de Fay ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution totale ou partielle de ses obligations lorsque ceux-ci résultent d'un événement indépendant de sa volonté.
Sont notamment considérés comme des événements de force majeure ou assimilés :

- des conditions climatiques exceptionnelles ;
- une sécheresse, un gel ou des intempéries importantes ;
- des catastrophes naturelles ;
- un incendie ou une inondation ;
- un problème sanitaire affectant les colonies d'abeilles ;
- une mortalité importante des colonies ;
- des restrictions administratives ou réglementaires ;
- une panne majeure des équipements ;
- des difficultés d'approvisionnement ;
- des perturbations des services de transport.

Lorsque l'événement empêche temporairement l'exécution de la commande, celle-ci pourra être suspendue jusqu'à la disparition de l'événement.

Article 19 – Propriété intellectuelle
L'ensemble des éléments présents sur le site internet www.lesruchesdefay.fr, notamment les textes, photographies, logos, illustrations, marques, éléments graphiques et contenus éditoriaux, est protégé par les dispositions relatives à la propriété intellectuelle.
La marque **Les Ruches de Fay**, le nom **GS APICULTURE**, ainsi que les éléments de communication de l'entreprise ne peuvent être reproduits, utilisés ou diffusés sans l'autorisation écrite préalable de GS APICULTURE.
Toute reproduction, représentation, adaptation ou exploitation, totale ou partielle, de ces éléments est interdite.

Article 20 – Protection des données personnelles
Dans le cadre de son activité, GS APICULTURE – Les Ruches de Fay est amenée à collecter certaines données personnelles nécessaires à la gestion des commandes, des livraisons, de la facturation et des relations avec ses clients.
Les données sont traitées conformément au **Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD)** et à la réglementation française applicable.

Le client dispose notamment des droits suivants :

- droit d'accès ;
- droit de rectification ;
- droit d'effacement ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit d'opposition ;
- droit à la portabilité lorsque celui-ci est applicable.

Toute demande peut être adressée à :
GS APICULTURE – Les Ruches de Fay
28 Lieu-dit Herbault
45450 Fay-aux-Loges
Courriel : **gs.apiculture@gmail.com**
Les modalités complètes de traitement des données personnelles sont détaillées dans la **Politique de confidentialité** disponible sur le site internet.

Article 21 – Cookies
Le site internet **www.lesruchesdefay.fr** peut utiliser des cookies ou technologies similaires afin :

- d'assurer son bon fonctionnement ;
- d'améliorer l'expérience utilisateur ;
- de mesurer son audience ;
- d'assurer certaines fonctionnalités.

Lorsque la réglementation l'exige, le consentement de l'utilisateur est recueilli avant le dépôt des cookies concernés.
Les modalités de gestion des cookies sont détaillées dans la **Politique de cookies** disponible sur le site internet.

Article 22 – Médiation de la consommation
Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à GS APICULTURE – Les Ruches de Fay.
Le médiateur désigné est :
MEDIAVET
Avant toute saisine du médiateur, le client est invité à adresser une réclamation écrite à GS APICULTURE – Les Ruches de Fay afin de rechercher une solution amiable.

Article 23 – Droit applicable et règlement des litiges
Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.
En cas de difficulté relative à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable.
À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles de droit commun.

Article 24 – Modification des Conditions Générales de Vente
GS APICULTURE – Les Ruches de Fay se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment.
Les nouvelles dispositions ne s'appliqueront qu'aux commandes passées postérieurement à leur entrée en vigueur.
La version applicable est celle en vigueur au moment de la validation de la commande.

Article 25 – Acceptation des Conditions Générales de Vente
Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente avant toute commande.
La validation d'une commande, quel que soit le canal utilisé (site internet, téléphone, courriel ou vente en présentiel), vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes Conditions Génales de Vente.