



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES LA SOCIETE KARMONY

1. Dispositions générales

La société Karmony France, est une SAS au capital social de 1 000 EUR, immatriculée au RCS du Mans sous le numéro 881 077 432, dont le siège social est situé 7, Rue de la Mariette – 72100 Le Mans (France).

La société Karmony France propose au travers de son site internet (www.karmony.fr) un portail participatif au service de celles et ceux qui cherchent, ou proposent, des réponses plus respectueuses de l'Homme et de la planète. Chacun peut y trouver des événements, des ressources, des produits écoresponsables, des services, des professionnels passionnés et des initiatives qui font sens.

La société Karmony France met ainsi en relation des professionnels, aux valeurs écoresponsables, avec des particuliers, par le biais de son site internet.

2. Définitions

Dans les présentes conditions générales les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

Conditions Générales : désigne le présent document (conditions générales de vente et de prestation de services de la Société), y compris ses annexes.

Partenaires : désignent les professionnels et associations référencés en qualité de « professionnel » sur le Site.

Client : désigne tout particulier qui effectue une commande de produits ou de services *via* le Site, dans les conditions définies aux présentes.

Partie(s) : désigne individuellement la Société, un Partenaire ou un Client et collectivement la Société, un Partenaire et un Client.

Site : désigne le site internet dont la Société Karmony est propriétaire et éditrice : www.karmony.fr.

Société : désigne la société Karmony France.

3. Objet

Les présentes Conditions Générales ont notamment pour objet de détailler leur champ d'application, ainsi que les conditions de leur acceptation.

Elles décrivent également de façon non exhaustive les services / produits proposés par les Partenaires sur le Site et les conditions dans lesquelles les

Version en date du 5 mai 2020

Clients y commandent lesdits services / produits, ainsi que les modalités d'exécution de leurs commandes.

Les Conditions Générales précisent en outre les modalités de règlement de ces services / produits.

Elles traitent également de la limitation de responsabilité de la Société.

Il est rappelé qu'en aucun cas, la Société ne peut être considérée comme le vendeur des services / des produits commandés par le biais du Site. Seul le Partenaire, dont l'identité est indiquée sur la fiche descriptive du service / du produit et détaillée dans les conditions particulières de chaque Partenaire, est le cocontractant du Client au titre de la vente de services / de produits.

4. Champ d'application

Les Parties conviennent que leurs relations sont régies par les présentes, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur le Site.

Les présentes Conditions Générales sont applicables à toutes les commandes de services / produits proposés par les Partenaires sur le Site.

5. Acceptation des Conditions Générales

Toute commande d'un service / d'un produit, par le biais du Site, suppose l'acceptation préalable



expresse et sans réserve des présentes de la part du Client, au moment de la validation de sa commande dans les conditions fixées à l'Article 7 des présentes, en suivant les modalités prévues à cet effet sur le Site.

En acceptant les présentes Conditions Générales, le Client :

- déclare avoir pris connaissance de l'ensemble de leurs dispositions ;
- reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires, afin de s'assurer de l'adéquation des services / produits proposés par le Partenaire concerné avec ses besoins ;
- déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique pour laquelle il s'engage.

6. Services / produits

Les services / produits proposés par les Partenaires sont plus amplement décrits sur le Site, au moyen d'une fiche descriptive. Il s'agit toujours de services / produits écoresponsables, respectueux de l'Homme et de la planète,

Les services / produits sont réalisés / vendus par des Partenaires qualifiés, sélectionnés par la Société.

Ces services / produits sont accessibles à la commande uniquement sur le Site, dont la Société est propriétaire, cette dernière n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire. En d'autres termes, la Société ne réalise par elle-même les services / ne vend pas elle-même les produits ; lesquels sont exécutés / vendus, par les Partenaires référencés, sous leur seule responsabilité.

7. Inscription sur le Site

7.1. Modalités d'inscription

L'inscription sur le Site se fait par la création d'un compte personnel, en suivant les indications prévues à cet effet sur le Site.

Notamment, le Client doit remplir le formulaire d'ouverture de compte du Site, fournir une adresse email valide et choisir un mot de passe permettant de sécuriser la connexion à son compte personnel.

7.2. Engagements du Client

Lorsqu'il crée un compte personnel sur le Site, le Client garantit notamment qu'il est majeur et qu'il dispose de la pleine capacité juridique pour conclure un contrat.

Il s'engage en outre à ne pas utiliser un identifiant qui porterait atteinte aux droits des tiers, au public

Version en date du 5 mai 2020
et aux bonnes mœurs, ainsi qu'à fournir des informations exactes et à les mettre à jour.

Concernant les identifiants de son compte, le Client s'engage à ne pas les divulguer, par quelque moyen que ce soit. La confidentialité et l'utilisation de ses identifiants relève de sa seule responsabilité.

En outre, le Client s'engage à ne pas solliciter directement de la part d'un Partenaire avec lequel il a été mis en contact par le Site la réalisation de services / la vente de produits, sans utiliser le Site. A défaut, il s'engage à indemniser la Société d'un montant ne pouvant être inférieur à 400 EUR.

En cas de non-respect de l'un quelconque des engagements du Client, la Société se réserve le droit de suspendre de plein droit, sans indemnité, ni formalité préalable, le compte personnel dudit Client, ainsi que d'annuler toute commande de service / de produit qui aurait été effectuée par lui et qui n'aurait pas encore été exécutée / livrée.

8. Commandes

8.1. Étapes

Toute commande d'un service / d'un produit suppose l'identification préalable du Client :

- (i) en se connectant à son compte s'il dispose déjà d'un compte sur le Site. Il doit alors indiquer son email et son mot de passe.

- (ii) en créant un compte personnel, s'il n'est pas encore. Il doit alors communiquer des informations personnelles au moyen du formulaire présent sur le Site (sexe ; nom ; prénom ; email ; mot de passe ; confirmation du mot de passe).

Une fois connecté à son compte personnel, l'e Client a la possibilité de sélectionner d'un service / d'un produit qu'il souhaite commander, en cliquant sur le bouton « COMMANDER. »

Il doit ensuite accepter les présentes, en cochant le bouton dédié à cet effet sur le Site, avant de cliquer sur celui « PAYER ».

Le Client est alors redirigé vers la page de paiement en ligne de sa commande. Il doit renseigner toutes les informations nécessaires audit paiement, au moyen d'un formulaire dédié.

Une fois le paiement de sa commande effectué, le Client reçoit une confirmation automatique de sa commande par email, à l'adresse renseignée par lui au moment de sa création de compte.

8.2. Droit de rétractation

Pour les services

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18-21 du Code de la consommation, tout Client

dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion d'un contrat de prestation de services. Cependant, le Partenaire peut accorder un délai de rétractation plus long au Client. Dans ce cas, ce délai sera indiqué par le Partenaire dans ses conditions particulières, telles qu'indiquées sur le Site.

Il est rappelé que tous les services peuvent faire l'objet d'une rétractation, à l'exception des services listés à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, ainsi que des services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation, ainsi que pour les prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Les informations relatives au droit de rétractation du Client, sont rappelées au sein de la fiche type d'informations sur le droit de rétractation annexée aux présentes (**Annexe 1**).

Le Client exercera son droit de rétractation directement auprès du Partenaire en l'informant de manière non ambiguë de sa décision de rétractation, notamment en remplissant le formulaire type de rétractation annexé aux présentes (**Annexe 2**), qu'il devra retourner au

Version en date du 5 mai 2020

Partenaire. Le Partenaire accusera réception, sans délai, de la rétractation par la messagerie.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des services commandés seront remboursés.

La Société remboursera, suite à une demande du Partenaire, le Client en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour effectuer la commande, les sommes versées pour l'achat des produits, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

Pour les produits

Conformément aux dispositions de l'article L.221-18-21 du Code de la consommation, tout Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du produit, lui permettant de retourner ledit produit sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité. Cependant, le Partenaire peut accorder un délai de rétractation plus long au Client. Dans ce cas, ce délai sera indiqué par le Partenaire dans ses conditions particulière, telles qu'indiquées sur le Site.

Il est rappelé que tous les produits peuvent être retournés, à l'exception des produits listés à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, c'est-à-dire notamment les produits personnalisés ou faits sur mesure, les produits susceptibles de se

détériorer ou de se périmer rapidement, les produits qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé, les produits d'enregistrement audio ou vidéo ou des logiciels qui ont été descellés par le Client après la livraison, ou tout autre produit figurant dans le cadre des exclusions légales. Les produits ne doivent pas avoir fait l'objet d'un port prolongé, été lavés ou endommagés et doivent être retournés intacts avec leurs éventuels accessoires, manuels d'utilisation et autre documentation.

Les informations relatives au droit de rétractation du Client, sont rappelées au sein de la fiche type d'informations sur le droit de rétractation annexée aux présentes (**Annexe 1**).

Le Client exercera son droit de rétractation directement auprès de le partenaire en l'informant de manière non ambiguë de sa décision de rétractation, notamment en remplissant le formulaire type de rétractation annexé aux présentes (**Annexe 2**), qu'il devra retourner au Partenaire. Le Partenaire accusera réception, sans délai, de la rétractation par la messagerie.

Le Client devra retourner le Produit uniquement à l'adresse indiquée par le Partenaire, dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter.

Le Client ne devra en aucun cas retourner le produit à la Société. La Société et le Partenaire ne pourront être considérés comme responsables en cas de perte du produit, dès lors que le Client n'aura pas retourné le produit à l'adresse indiquée par le Partenaire.

Il est rappelé que les frais de port retour des produits sont à la charge du Client, sauf mentions contraires par le Partenaire dans ses conditions particulières, telles qu'indiquées sur le Site. Par ailleurs, les frais de retour de produits ne pouvant pas être retournés par La Poste (produits supérieurs à 30 kilos) sont indiqués dans les conditions particulières du Partenaire.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix du ou des produits acheté(s) et les frais de livraison (sur la base du tarif standard) seront remboursés. Cependant, les frais de livraison ne seront pas remboursés si l'un des produit acheté au Partenaire est conservé par le Client.

La Société remboursera, suite à une demande du Partenaire, le Client en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour effectuer la commande, les sommes versées pour l'achat des produits, au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

9. Prix et paiement

9.1. Prix

Les prix des services / produits sont librement fixés par les Partenaires, dans le respect des lois et règlements applicables.

Les prix sont indiqués sur le Site en euros. Il s'agit de prix T.T.C., définitifs et non révisables, hors frais de livraison le cas échéant.

Les prix des services / produits ne sont pas négociables par les Clients.

Par ailleurs, les prix pourront être modifiés par chaque Partenaire, à tout moment, sans que le nouveau prix ne soit applicable à la commande déjà validée par le Client.

Les prix sont payés conformément à l'article 9.2 des présentes.

9.2. Paiement

La Société, en sa qualité d'apporteur d'affaires vis-à-vis du Partenaire, est mandaté par ce dernier pour facturer les services / produits commandée par le Client et encaisser les sommes correspondantes.

Le paiement est effectué directement en ligne par le Client, au moyen du service de paiement Stripe.

Après que le paiement du service / du produit ait été effectué, le Client reçoit une facture correspondante, à l'adresse email renseignée par lui sur le Site.

10. Exécution des services / livraison des produits par le Partenaire

L'exécution des services / la livraison des produits est effectuée conformément aux conditions particulières du Partenaire, telles qu'indiquées sur le Site.

11. Modification des Conditions Générales

Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande du service / du produit par le Client et de leur acceptation expresse par ce dernier (cette acceptation est réalisée au moment où il sollicite la commande dudit service / dudit produit).

Toutefois, la Société peut être amenée à modifier les présentes à tout moment, sans préavis, sous réserve d'en informer ses Clients dès l'entrée en vigueur de ces modifications par email et/ou par la publication desdites modifications sur le Site.

La Société actualisera les Conditions Générales en indiquant la date de dernière mise à jour en haut à droite des présentes.

12. Garantie des produits

12.1. Garanties légales

Tous les produits vendus par le biais du Site, bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L. 217-1 et suivants du Code de la consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil) permettant de renvoyer les produits défectueux au Partenaire.

Le Client est informé que le Partenaire, dont le nom et l'adresse exacte figurent dans ses conditions particulières, est le garant de la conformité des produits au contrat dans le cadre de ces deux garanties légales. Le Client devra contacter le Partenaire pour mettre en œuvre ces garanties.

Le Client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir en application de la garantie légale de conformité.

Dans ce cas, il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation.

Le Client est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit

durant les vingt-quatre (24) mois suivant la délivrance du produit, sauf pour les produits vendus d'occasion (ou reconditionnés à neuf) pour lesquels ce délai est réduit à six (6) mois. Pour les contrats conclus antérieurement, le défaut est présumé pendant six (6) mois.

Il est rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de l'éventuelle garantie commerciale qui pourrait être consentie par le Partenaire.

Par ailleurs, le Client peut 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, vous pourrez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Article L. 217-4 du Code de la consommation :
« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L.217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1) S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2) Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L.217-12 du Code de la consommation :
« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L.217-16 du Code de la consommation :
« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui

la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 al 1er du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

12.2. Garanties légales

Certains produits peuvent bénéficier d'une garantie commerciale, gratuite ou payante, accordée par le Partenaire. Dans ce cas, le contenu, les modalités de mise en œuvre, la durée et l'étendue territoriale de la garantie commerciale accordée seront détaillés sur la fiche descriptive du produit et un contrat écrit sera remis par le Partenaire au moment de la livraison du produit garanti.

Il est rappelé que la garantie commerciale ne prive pas le Client des dispositions relatives à la garantie des vices cachés ou la garantie légale de conformité, telles que rappelées à l'article 12.1. des présentes.

Certains produits peuvent également bénéficier d'une garantie commerciale dite « fabricant » à laquelle le Partenaire n'est pas partie. L'étendue et la durée de cette garantie varient selon les fabricants. Le Client peut consulter les termes exacts de cette éventuelle garantie sur le site internet du fabricant et dans la notice du Produit.

Il est rappelé que les garanties commerciales ne s'appliquent pas en cas d'usure normale ou due à une utilisation anormale du produit, de pannes liées à un mauvais branchement de l'appareil ou au non-respect de la notice d'emploi, à un choc, un défaut d'utilisation ou d'entretien ou à des causes extérieures au produit (tous cas de force majeure et notamment, foudre, dégâts des eaux, etc.).

13. Gamification

La Société propose à ses membres (Clients et Partenaires) la perception de monnaie virtuelle, qu'ils ont la possibilité de convertir en cadeaux, remises et bons d'achats, selon les modalités prévues à cet effet sur le Site (lesquelles sont accessibles *via* l'onglet « Ressources Karmony »).

14. Limitation de responsabilité

Les services / produits proposés par les Partenaires sont accessibles depuis le Site dont la Société est propriétaire, cette dernière n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire.

En d'autres termes, la Société ne réalise par elle-même les services / ne vend pas elle-même les produits, ceux-ci étant exécutés / vendus par les Partenaires référencés, sous leur seule responsabilité.



Les Partenaires traitent seuls les réclamations relatives aux produits.

Par ailleurs, la Société étant seulement un intermédiaire entre le Partenaire et le Client, cette dernière décline toute responsabilité relative à la vente (de services ou de produits) conclue entre le Partenaire et le Client sur le Site. Ainsi, le Client exonère la Société de toute responsabilité qui pourrait survenir dans l'exécution de la vente, notamment en ce qui concerne la conformité des produits, la conformité de l'offre de vente, la conformité du service après-vente, la titularité des droits de propriété intellectuelle et industrielle relatifs aux produits, etc.

En tout état de cause, la Société ne saurait être responsable que des dommages directs qu'elle aurait causé par sa faute, dont la preuve doit être rapportée par le Client. La réparation du préjudice subi par le Client ne pourra excéder le montant dû par le Client au titre de la commande concernée.

Il est ici indiqué que la Société ne se porte pas du croire sur les relations créées dans le cadre du Site.

La Société ne saurait être tenue responsable d'aucun dommage indirect subi par ses Clients. Notamment, est considéré comme un dommage indirect tout préjudice financier ou commercial, toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, de données, de commande, de clientèle.

Enfin, la responsabilité de la Société et/ou du Partenaire ne pourra être engagée dans le cas où l'inexécution de leurs obligations seraient imputables : soit à une mauvaise utilisation du Site par le Client ou par une faute de ce dernier, soit à un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers; soit à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence française.

De même, la responsabilité de la Société ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une interruption ou rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

15. Propriété intellectuelle

L'intégralité des éléments contenus sur le Site dont la Société est éditrice, sont protégés par les lois relatives à la propriété intellectuelle.

Ainsi, la Société détient seule tous les droits, titres et intérêts, y compris tous les droits de propriété intellectuelle liés audit Site, ainsi que les idées, suggestions, demandes d'amélioration, commentaires, recommandations et autres informations que les Clients et tiers communiqueraient au sujet du Site.

En outre, la Société détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur son Site,

Version en date du 5 mai 2020

notamment les textes, images, graphismes, logo, icônes, sons, logiciels, etc. En conséquence, toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation totale ou partielle des éléments du Site, par quelque moyen ou procédé que ce soit, est interdite, sauf accord préalable express consenti par la Société.

16. Données personnelles

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par les lois du 6 août 2004 et 20 juin 2018, la Société s'engage à traiter les données personnelles de ses Clients, uniquement pour exécuter les obligations qui sont les siennes au titre des présentes.

A cet égard, il est rappelé que les données personnelles demandées aux Clients sont notamment nécessaires à sa commande, à son paiement et à son exécution, ainsi qu'à l'établissement des factures.

La Société s'engage également à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution de ses obligations.

Par ailleurs, ces données étant susceptibles d'être communiquées aux partenaires de la Société chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes, la Société veille à ce que ces partenaires présentent les mêmes

garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la réglementation applicable.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

Le Client, peut sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ces droits en contactant par courrier recommandé avec accusé de réception le Service Réclamation de la Société, au 7, Rue de la Mariette – 72100 Le Mans (France).

Si le Client ne souhaite plus recevoir les actualités de la Société, ses sollicitations (par téléphone, SMS, courrier postal ou email) et invitations, il a la faculté de le lui indiquer *via* le lien réservé à cet effet, de modifier ses choix en la contactant dans les conditions évoquées ci-dessus ou, le cas échéant, en modifiant les paramètres de son compte en ligne.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, le Client peut contacter la CNIL (www.cnil.fr).

17. Divers

17.1. Intégralité

Les Parties reconnaissent que les présentes constituent l'intégralité des accords passés entre elles relatifs à leur objet et remplacent tous les engagements antérieurs, verbaux et/ou écrits, passés entre les Parties, relatifs audit objet. Sauf stipulation expresse contraire, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

17.2. Nullité

La nullité, l'inopposabilité, ou plus généralement, l'absence d'effet de l'une quelconque des stipulations des présentes n'affectera pas les autres stipulations qui demeureront parfaitement valables et contraignantes.

17.3. 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 aux présentes, ne saurait être interprétée pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Version en date du 5 mai 2020

18. Service-client

Le service-client de la Société est joignable :

- par téléphone, du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h30 à 17h30 au 02 72 16 52 61 ;
- par email à l'adresse support@karmony.fr ;
- par courrier postal à l'adresse postale KARMONY France – 7, Rue de la Mariette – 72100 Le Mans (France).

19. Règlement amiable des litiges

Les demandes de réclamation des Clients devront être effectuées auprès du service-client de la Société (joignable aux coordonnées mentionnées à l'Article 16 des présentes).

Après qu'il ait adressé une demande de réclamation à la Société et en cas d'impossibilité de trouver un accord amiable, le Client consommateur est dûment informé qu'il est en droit de recourir à une médiation conformément aux dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation.

Quelle que soit la Partie désireuse de recourir à une médiation, celle-ci devra au préalable en informer l'autre Partie par le biais d'une lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant les motifs du litige.

Le médiateur de la Société est Devigny médiation. Il peut être directement saisi, en suivant le lien ci-après : <https://devignymediation.fr/saisir-le-mediateur.php>

Par ailleurs, conformément à l'article 14.1 du Règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, le Client consommateur peut également recourir à la plateforme de règlement en ligne des litige accessible en suivant le lien ci-après : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&Ing=FR>).

20. Loi applicable et juridiction compétente

Les Conditions Générales sont soumises au droit français.

Toute contestation relative aux présentes sera portée devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile.

Le Client consommateur a la possibilité de soumettre toute contestation relative aux présentes soit devant la juridiction du lieu où le consommateur demeurait au moment de la conclusion du Contrat, soit devant celle du lieu de la survenance du fait dommageable.

En tout état de cause, le Client consommateur est dûment informé qu'il est en droit de recourir à une médiation conformément aux dispositions de l'article L. 612-1 du Code de la consommation.

21. Version française et étrangère

Les présentes Conditions Générales sont rédigées en français. En cas de contradiction ou de contresens, elles prévaudront sur toute autre version qui serait rédigée dans une autre langue à la demande du Client.

22. Election de domicile

La Société élit domicile au 7, Rue de la Mariette – 72100 Le Mans (France).

ANNEXE 1 : FICHE TYPE D'INFORMATIONS SUR LE DROIT DE RETRACTATION

Vous avez le droit de vous rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours.

Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien ou règle le service.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat 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 prévu à cet effet, mais ce n'est pas obligatoire.

Les demandes d'exercice du droit de rétractation sont adressées au service-client du Partenaire : (i) par email ; (ii) par courrier postal. Elles peuvent également être effectuées par téléphone. Les demandes effectuées par email ou par courrier peuvent être effectuées en utilisant le formulaire prévu à cet effet en annexe des présentes (**Annexe 2**).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, à l'exception des frais de livraison (en cas de retour d'un produit) et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

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 bien.

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

Si le Client souhaite faire valoir son droit de rétractation, dans le respect des conditions prévues aux présentes, il a la possibilité d'utiliser le formulaire ci-dessous.

À l'attention du Partenaire

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du Produit ou des Produits et/ou du Service ou des Services suivant(s) :

- Nom(s) et référence(s) du/des produit(s) et/ou du/des service(s) :

- Commandé(s) le :

- Reçu(s) le (pour un produit) :

- Lieu de livraison (pour un produit) :

- N° commande :

Nom et prénom du Client à l'origine de la commande :

Adresse du Client à l'origine de la commande :

Téléphone du Client à l'origine de la commande :

Email du Client à l'origine de la commande :

Nom, prénom et adresse du destinataire de la commande si différent du Client à l'origine de la commande :

Signature du Client en cas de notification du présent formulaire sur papier :

Date :



Version en date du 5 mai 2020

Karmony France SAS, RCS n°881 077 432 – Support@karmony.fr

7 Rue de le Mariette 72000 Le Mans – Tél : 0272165261