

CONDITIONS GENERALES



CONSOMMATION POSITIVE

Date d'entrée en vigueur : 14 Avril 2022

1. Qui sommes-nous ?

Nous sommes KAZOO, SAS inscrite au RCS de Paris sous le n° 891 974 446 (« **KAZOO** »).

Vous pouvez nous contacter à l'adresse e-mail qui suit : bonjour@heykazoo.com.

2. Que proposons-nous ?

Nous proposons aux particuliers ayant souscrit un abonnement auprès de KAZOO des services de location d'appareils électroménagers reconditionnés avec possibilité d'achat de ces derniers (les « **Services** ») par le biais de la plateforme <https://heykazoo.com/> (la « **Plateforme** »).

Le catalogue des différents appareils électroménagers mis en location est disponible sur la Plateforme (le(s) « **Appareil(s)** »).

Plus spécifiquement, les Services comprennent :

- La location d'Appareils par la souscription d'un abonnement mensuel (l'« **Abonnement** ») et le paiement d'un dépôt de garantie, avec possibilité d'achat selon la grille de prix accessible sur la fiche de l'Appareil concerné (la « **Location** ») ;
- La prise en charge des frais d'expédition de l'Appareil à votre domicile, ainsi que des frais de retour et de reconditionnement si vous décidez de mettre un terme à votre Abonnement et de rendre votre Appareil ;
- Le remplacement de l'Appareil en cas de panne.

3. Que devez-vous savoir sur nos Conditions Générales ?

A quoi servent nos Conditions Générales ?	Nos conditions générales (les « Conditions Générales ») constituent l'unique document régissant notre relation contractuelle et définissent : <ul style="list-style-type: none">- les modalités d'utilisation de nos Services,- nos obligations et les vôtres.
Où trouver nos Conditions Générales ?	Vous pouvez les trouver par un lien direct en bas de page de la Plateforme.
Comment accepter nos Conditions Générales ?	Vous acceptez les Conditions Générales en cochant une case lors de votre inscription dans les conditions définies à l'article « <i>Comment souscrire à nos Services ?</i> ». Si vous n'acceptez pas l'intégralité de nos Conditions Générales, vous ne pouvez pas accéder aux Services. Elles peuvent être complétées par des conditions particulières, qui, en cas de contradiction, prévalent sur les Conditions Générales.

4. Quelles sont les conditions pour accéder à nos Services ?

(i) Vous êtes une personne physique disposant de la pleine capacité juridique.

(ii) Vous avez la qualité de consommateur, entendu comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

5. Comment souscrire à nos Services ?

Vous devez remplir le formulaire prévu à cet effet sur la Plateforme pour souscrire un Abonnement.

Vous devez nous fournir l'ensemble des informations marquées comme obligatoires.

L'inscription entraîne automatiquement l'ouverture d'un espace en votre nom (le « **Compte** ») qui vous permet de souscrire à nos Services à l'aide de votre identifiant de connexion et de votre mot de passe.

6. Comment accéder à nos Services ?

Vous pouvez accéder à nos Services en allant directement sur la Plateforme.

7. Quels sont nos Services ?

7.1. Nos Services

Avant toute souscription d'Abonnement, vous pouvez prendre connaissance des caractéristiques des Appareils que vous souhaitez louer sur notre Plateforme.

Les Appareils sont proposés à la Location dans la limite des stocks disponibles, ou sous réserve de la possibilité de les louer le cas échéant.

Vous êtes informé que vous ne pouvez souscrire qu'un seul Abonnement par panier. Si vous souhaitez souscrire plusieurs Abonnements portant sur plusieurs Appareils différents, il vous faut donc remplir autant de paniers que d'Appareils et procéder à leur validation et paiement séparément.

Les photographies et les descriptions des Appareils proposés à la Location sont les plus précises possibles. Elles ne nous engagent que pour ce qui est indiqué précisément. Vous êtes toutefois informé et acceptez que certaines caractéristiques des Appareils et notamment leur couleur puissent ne pas correspondre exactement aux photographies présentées sur la Plateforme, en raison notamment de contraintes techniques.

7.2. Souscription d'Abonnement

Pour louer un Appareil, vous devez souscrire un Abonnement en sélectionnant l'Appareil de votre choix et cliquer sur « Je choisis » afin de l'inclure dans votre panier.

Les Services inclus dans l'Abonnement sont les suivants :

- La livraison de l'Appareil ;
- L'utilisation de l'Appareil ;
- Le retour de l'Appareil ;

- Le reconditionnement de l'Appareil lorsqu'il nous est retourné ;
- Le remplacement de l'Appareil en cas de panne, défaut ou vice empêchant l'usage.

Vous pouvez accéder au résumé de votre panier à tout moment tant que l'Abonnement sélectionné n'est pas définitivement validé et pouvez corriger d'éventuelles erreurs dans les éléments saisis. Une fois l'Abonnement inclus au panier définitivement validé vous ne pourrez plus le modifier.

Si vous souhaitez changer d'Appareil en cours d'Abonnement, vous devez mettre un terme à ce dernier et souscrire un nouvel Abonnement portant sur l'Appareil souhaité, conformément aux conditions exposées au présent article.

7.3. Confirmation d'Abonnement

A l'issue du processus de souscription d'Abonnement, vous recevrez un email de notre part qui :

- récapitule les termes de l'Abonnement ;
- vous demande de fournir copie des documents suivants par tout moyen :
 - o la copie d'une pièce d'identité officielle en cours de validité : carte nationale d'identité, passeport ou permis de conduire ;
 - o Un justificatif de domicile de moins de trois mois ;
 - o Une photo de vous de moins de six mois.

Vous recevrez ensuite un email de confirmation de l'Abonnement.

7.3.1 Annulation de l'Abonnement

A défaut de communication des documents mentionnés à l'article « *Confirmation d'Abonnement* » dans un délai raisonnable ou si les documents fournis étaient illisibles ou engendraient des doutes notamment quant à leur véracité, à votre identité, à votre solvabilité ou encore à l'usage que vous comptez faire des Appareils, nous nous réservons le droit de vous refuser l'accès aux Services, auquel cas nous procéderons à l'annulation de l'Abonnement et vous en rembourserons le prix.

Nous nous réservons en outre le droit d'annuler l'Abonnement dans l'hypothèse où nous ne serions pas en mesure d'honorer votre commande, notamment pour des raisons de stocks insuffisants. Dans l'hypothèse où vous auriez déjà souscrit un Abonnement et tenteriez de souscrire plusieurs Abonnements consécutifs à des fins frauduleuses ou que nous soupçonnons frauduleuses, nous nous réservons le droit de vous refuser la souscription d'un nouvel Abonnement, auquel cas nous procéderons à l'annulation de l'Abonnement et vous en rembourserons le prix.

Vous devez vous assurer que les coordonnées renseignées dans votre Compte ou communiquées lors de la souscription d'Abonnement sont correctes et qu'elles vous permettent de recevoir l'email de confirmation d'Abonnement. A défaut de réception de celui-ci, vous devez nous contacter aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* ».

Nous vous recommandons de conserver les informations contenues dans la confirmation d'Abonnement.

7.4. Modalités de livraison des Appareils

Nous vous informons expressément que nous ne proposons la livraison d'Appareils que vers la France métropolitaine.

La livraison des Appareils est effectuée à l'adresse indiquée comme « adresse de livraison » lors de la souscription de l'Abonnement, celle-ci devant être située dans le pays visé ci-dessus.

Par conséquent, tout Abonnement souscrit indiquant une adresse de livraison située en dehors de cette zone sera bloqué par la Plateforme.

Différents modes de livraison peuvent être possibles, en fonction des catégories d'Appareils et de leur poids.

Vous êtes informé avant de valider votre Abonnement du mode de livraison pour l'Appareil concerné ainsi que des délais de livraison.

Vous devez nous donner tous les renseignements nécessaires à la livraison effective de l'Appareil selon ce mode (difficultés d'accès à l'étage, monte-charge nécessaire, etc.), à défaut de quoi nous pourrions vous facturer tous frais supplémentaires, ainsi que les frais afférents à une nouvelle livraison.

La livraison est effectuée dans le délai indiqué dans l'email de confirmation d'Abonnement.

La livraison est matérialisée par la signature d'un procès-verbal de livraison, daté et signé par le transporteur et vous-même.

Vous êtes expressément informé et acceptez que :

- (i) il vous appartient de vérifier les Appareils livrés dès réception et de formuler immédiatement toutes réserves et réclamations utiles à l'attention du transporteur, notamment en cas de dommage subi par les Appareils ;
- (ii) toute réclamation quant à la défectuosité ou la quantité des Appareils livrés devra nous être adressée par email aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* » des présentes dans les 48 (quarante-huit) heures ouvrables suivant la signature du procès-verbal de livraison en nous indiquant la nature du défaut, de la non-conformité ou du dommage constaté et en nous envoyant tout justificatif utile, notamment sous la forme de photographie(s).

En cas de non-respect de la procédure susvisée, nous considérerons que :

- l'Appareil reçu est conforme à l'Abonnement souscrit – auquel cas, s'il devait s'avérer que le prix de l'Appareil reçu est supérieur au prix de l'Appareil pour lequel l'Abonnement a été souscrit, nous nous réservons le droit de vous refacturer la différence de prix; ou,
- en cas de dommage ou défectuosité de l'Appareil, celui-ci est intervenu sous votre garde, auquel cas nous vous renvoyons à l'article « *Remplacement des Appareils* » ci-dessous.

A l'issue de ces délais, les Appareils livrés seront réputés en bon état de fonctionnement.

Nous vous remettrons, par tout moyen utile, la notice d'utilisation afférente à l'Appareil laquelle est également accessible au [lien suivant](#).

7.5. Réparation et remplacement des Appareils

Pendant toute la période de Location, nous assurerons le remplacement de l'Appareil en cas de dysfonctionnement, d'usure ou de dommage, s'il a fait l'objet d'une utilisation :

- conforme à la notice d'utilisation ;
- normale, à l'exclusion d'une utilisation professionnelle de l'Appareil.

Nous sommes seuls habilités à procéder à la réparation ou au remplacement de l'Appareil. Vous vous interdisez en conséquence de faire appel à tout tiers pour la réparation ou le remplacement de l'Appareil.

A cette fin, il vous appartient de nous notifier toute défaillance de l'Appareil, par tout moyen écrit utile et notamment par email à l'adresse indiquée aux présentes ou en utilisant le formulaire accessible sur la Plateforme, en vous efforçant de donner le maximum d'informations utiles. Pour tout autre motif (dégradation, vandalisme, accident, vol, etc.) susceptible d'avoir une incidence sur l'exécution des présentes, vous devrez de même nous en informer dans les meilleurs délais, par tout moyen écrit utile et notamment par email aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* » des présentes.

A réception de votre notification et selon la nature du dysfonctionnement, nous procéderons dans les meilleurs délais à un premier diagnostic de l'Appareil à distance.

Si ce premier diagnostic ne nous permettait pas d'identifier l'origine du dysfonctionnement et d'y remédier, vous devrez nous renvoyer l'Appareil défaillant au moyen de l'étiquette retour présente dans le colis d'origine ou qui vous a été adressée par email, afin que nous puissions procéder à son diagnostic dans un délai de 3 jours ouvrés à compter de sa date de retour dans nos locaux.

A l'occasion de notre diagnostic, nous vérifions notamment si le dysfonctionnement a pour origine :

- l'Appareil, ou
- une cause extérieure, notamment tous les cas de dégradation, vandalisme, utilisation non conforme à la notice d'utilisation et aux Conditions Générales, utilisation anormale, réparation ou remplacement de l'Appareil par un tiers, vol de l'Appareil.

Dans le premier cas, nous procéderons au remplacement ou à la réparation de l'Appareil à titre gratuit (frais de retour et de réexpédition inclus) dans les meilleurs délais.

Dans le second cas, vous reconnaissez et acceptez expressément que les frais de remplacement ne sont pas inclus dans le prix tel que défini à l'article « *Quelles sont nos conditions financières ?* ». Le remplacement et les frais de retour de l'Appareil seront dans ce cas à votre charge. A ce titre, nous nous réservons la faculté de retenir le dépôt de garantie que vous avez versé lors de la Location de l'Appareil en cas de dommage constaté. En cas de frais de réparation supérieurs au montant du dépôt de garantie, nous pourrions débiter la méthode de paiement que vous avez utilisée pour procéder au paiement de votre Abonnement à hauteur du montant des dommages en question et dans la limite de la valeur résiduelle de l'Appareil tel que défini à la grille de prix correspondante. Dans cette situation, vous serez en mesure de contester le montant que nous avons retenu à titre de réparation du dommage causé à l'Appareil.

7.6. Conditions de la Location

Dans le cadre de l'Abonnement, vous reconnaissez et acceptez expressément que les Appareils sont notre propriété exclusive et que vous ne disposez que d'un droit d'utilisation, résultant de votre Location, dans les seules conditions définies dans les présentes.

Les Appareils sont mis à votre disposition pendant toute la durée indiquée à l'article « *Pour combien de temps souscrivez-vous à nos Services ?* ».

Seul l'achat de l'Appareil dans les conditions prévues ci-dessous vous permet d'en acquérir la propriété exclusive.

7.6.1. En cas de volonté d'achat de l'Appareil au terme de l'Abonnement

Vous disposez de la possibilité de nous contacter par email à l'adresse indiquée aux présentes ou en utilisant le formulaire accessible sur la Plateforme à tout moment durant la Location pour discuter de l'acquisition de l'Appareil, auquel cas vous devrez remplir la fiche d'état des lieux relative à l'Appareil concerné que nous vous communiquerons par email. Vous vous engagez à y renseigner des informations exactes et objectives.

7.6.2. En l'absence d'achat au terme de l'Abonnement

Lorsque vous souhaitez résilier l'Abonnement, vous devez nous le signaler par email aux coordonnées indiquées à l'article « *Qui sommes-nous ?* ». Nous vous enverrons dans un délai de 48 heures ouvrées un mail vous indiquant comment nous renvoyer votre Appareil et le cas échéant une étiquette de retour. L'Abonnement, et par conséquent la Location de l'Appareil, prendra fin à l'issue de notre diagnostic de l'Appareil, conformément aux dispositions ci-dessous.

Vous êtes tenu de rendre les Appareils en bon état d'usage conformément à l'état des lieux contradictoire établi entre les Parties lors de la livraison, à défaut de quoi nous pourrions appliquer les dispositions de l'article « *Quelles sont les sanctions en cas de manquement à vos obligations ?* ».

A réception de l'Appareil et préalablement à son reconditionnement, nous procéderons à un diagnostic de l'Appareil dans un délai de 3 jours ouvrés suivant la date de retour de l'Appareil dans nos locaux. Dans l'hypothèse où les Appareils nécessiteraient des remises en état consécutives à des dommages vous étant imputables, notamment en cas d'utilisation anormale, dégradation, vandalisme ou vol, les frais de ces remises en état seraient à votre charge et déduits du montant du dépôt de garantie versé, ce dont nous vous informerons préalablement par écrit. Dans l'hypothèse où les Appareils seraient considérés comme en bon état à l'issue de notre diagnostic, nous vous en informerons et vous restituerons votre dépôt de garantie sans délai.

Jusqu'à ce que nous ayons récupéré les Appareils, vous restez notamment gardien des Appareils et vous engagez à les conserver sous votre surveillance.

8. Pour combien de temps souscrivez-vous à nos Services ?

Vous souscrivez à nos Services sous forme d'Abonnement.

L'Abonnement débute au jour de sa souscription pour une période initiale indiquée sur la Plateforme.

Il se renouvelle tacitement, pour des périodes successives de même durée que la période initiale (avec la période initiale, les « **Périodes** »), de date à date, sauf si l'Abonnement est dénoncé dans les conditions de l'article « *Comment mettre fin aux Services ?* ».

Lorsque vous bénéficiez d'un premier mois d'Abonnement gratuit dans le cadre d'une de nos offres promotionnelles et/ou réductions de prix, vous souscrivez l'Abonnement pour une durée qui ne saurait être inférieure à 2 mois.

Selon l'article L215-1 du Code de la consommation :

« Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant

le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. »

9. Quelles sont nos conditions financières ?

9.1. Quels sont les prix des Services ?

- **Concernant le prix de l'Abonnement**

Le prix de l'Abonnement auquel vous avez souscrit est indiqué sur la Plateforme. Vous vous engagez également au jour de la souscription de l'Abonnement à verser un dépôt de garantie, dont le montant est indiqué sur la Plateforme.

Toute Période entamée est due dans son intégralité, jusqu'à notre diagnostic de l'Appareil retourné. Vous devez prendre en compte la durée de ce diagnostic lorsque vous procédez à la résiliation de l'Abonnement dans les conditions de l'article « *Comment mettre fin aux Services ?* ».

Nous sommes libres de proposer des offres promotionnelles ou des réductions de prix sur l'Abonnement. Vous reconnaissez que lorsque vous bénéficiez d'un premier mois d'Abonnement gratuit dans le cadre d'une de nos offres promotionnelles ou réductions de prix, vous souscrivez l'Abonnement pour une durée qui ne saurait être inférieure à 2 mois d'Abonnement, auquel cas vous vous engagez à payer le prix (déduction faite des dites promotions ou réductions de prix applicables).

Le prix de l'Abonnement peut être révisé à tout moment, à notre libre discrétion.

Vous serez informé de ces modifications par tout moyen écrit utile (et notamment par email) 2 mois au moins avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

Les nouveaux prix s'appliquent lors de leur entrée en vigueur.

Si vous n'acceptez pas les nouveaux prix, vous devez résilier les présentes selon les modalités prévues à l'article « *Comment mettre fin aux Services ?* ». A défaut, vous serez réputé avoir accepté les nouveaux prix.

- **Concernant le prix d'achat de l'Appareil**

Le prix d'achat de l'Appareil est prévu dans la grille de prix disponible pour chaque Appareil sur la Plateforme. Il sera fixé en fonction du nombre de mois pendant lesquels vous avez loué l'Appareil concerné.

Si vous êtes en possession de l'Appareil depuis une durée dépassant celle couverte par la grille des prix y afférente et souhaitez l'acquérir, nous discuterons de bonne foi des modalités d'acquisition de l'Appareil en tenant évidemment compte de la période de Location effectuée.

9.2. Quelles sont nos modalités de facturation et de paiement ?

• Concernant l'Abonnement

Nous vous adressons une facture par Période par tout moyen utile.

Le paiement est effectué par prélèvement automatique, mensuellement à compter de la souscription de l'Abonnement.

Vous nous garanzissez disposer des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement.

• Concernant l'achat de l'Appareil

Si vous avez émis la volonté d'acheter l'Appareil au terme de l'Abonnement, dans les conditions prévues à l'article « *En cas de volonté d'achat de l'Appareil au terme de l'Abonnement* », nous vous adressons une facture indiquant le prix d'achat de l'Appareil.

Si vous choisissez d'effectuer le paiement en une seule fois, le montant sera prélevé directement sur le compte bancaire ayant servi à régler le prix de l'Abonnement.

Si vous choisissez d'échelonner le paiement (jusqu'à 4 fois, à raison d'un prélèvement par mois pour un montant équivalent à chaque échéance), nous vous adresserons un lien personnalisé vous redirigeant vers le site de notre partenaire ALMA. Vous y renseignerez les informations bancaires nécessaires au prélèvement automatique des mensualités.

Vous garanzissez :

- Disposer des autorisations nécessaires pour utiliser ce mode de paiement ;
- Disposer des fonds suffisants pour assurer les prélèvements à date.

9.3. Quelles sont les conséquences du retard ou défaut de paiement ?

• Concernant l'Abonnement

En cas de défaut ou de retard de paiement, nous nous réservons le droit, dès le lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture, de :

- Prononcer la déchéance du terme de l'ensemble des sommes que vous nous devez et leur exigibilité immédiate,
- Procéder à la retenue du dépôt de garantie prélevé au jour de la souscription de l'Abonnement,
- Après vous avoir dûment mis en demeure, obtenir paiement des dommages et intérêts dus à raison du retard ou défaut de paiement lesquels consistent dans l'intérêt au taux légal.

De plus, si nous constatons que vous avez manqué à votre obligation de paiement d'au moins trois échéances exigibles de l'Abonnement et que, 15 jours après vous avoir dûment mis en demeure de remplir votre obligation, celles-ci demeurent impayées, l'Abonnement sera automatiquement résilié et l'intégralité du prix d'occasion de l'Appareil tel qu'indiqué à la grille de prix concernée deviendra exigible, déduction faite des échéances que vous auriez déjà payées dans le cadre dudit Abonnement.

Nous serons alors en mesure d'exercer à votre encontre toutes voies de droit que nous jugerons opportunes.

- **Concernant l'achat de l'Appareil**

En cas de défaut ou de retard de paiement lorsque vous avez choisi d'effectuer le paiement en une seule fois, nous nous réservons le droit, dès le lendemain de la date d'échéance figurant sur la facture, de :

- prononcer la déchéance du terme de l'ensemble des sommes que vous nous devez et leur exigibilité immédiate,
- après vous avoir dûment mis en demeure, obtenir paiement des dommages et intérêts dus à raison du retard ou défaut de paiement lesquels consistent dans l'intérêt au taux légal.

Pour connaître les dispositions applicables en cas de défaut ou de retard de paiement en cas de paiement échelonné, nous vous invitons à vous reporter aux conditions générales d'utilisation d'ALMA accessibles à l'adresse suivante : <https://getalma.eu/customers>.

9.4. Quelles sont les conséquences d'un Appareil restitué endommagé ?

En cas d'Appareil qui nous serait restitué endommagé après diagnostic tel que décrit à l'article « *Conditions de Location* » et que le dommage vous est imputable ou à un tiers auquel vous auriez confié la réparation ou le remplacement de l'Appareil en violation de l'article « *Remplacement des Appareils* » des présentes, nous nous réservons le droit de :

- procéder à la retenue du dépôt de garantie prélevé au jour de la souscription de l'Abonnement à hauteur du montant des dommages en question et dans la limite de la valeur résiduelle de l'Appareil tel que défini à la grille de prix correspondante,
- si le dommage dépasse le montant du dépôt de garantie, vous facturer le prix de réparation ou de remplacement de l'Appareil,
- vous facturer les frais de retour de l'Appareil.

10. Bénéficiez-vous d'un droit de rétractation ?

Vous bénéficiez d'un droit de rétractation.

Ce droit de rétractation est de 14 jours calendaires à compter de l'acceptation des Conditions Générales. Vous pouvez exercer ce droit gratuitement en nous envoyant avant la fin du délai aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* » :

- le formulaire de rétractation complété disponible *ici*, ou
- toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter.

Les Appareils doivent impérativement nous être retournés dans leur emballage d'origine, sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours calendaires suivant la communication de votre volonté de

vous rétracter. Ils doivent être accompagnés d'une copie de la facture d'achat correspondante. Vous êtes réputé responsable en cas de détérioration des Appareils lors de leur retour dans nos locaux.

Si vous exercez votre droit de rétractation dans le cadre de l'Abonnement ou de l'achat d'un Appareil sans paiement échelonné, nous vous rembourserons tous vos paiements reçus, en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé (sauf si vous acceptez expressément un moyen différent), sans retard excessif et au plus tard 14 jours calendaires à compter du jour où nous avons été informés de votre volonté de vous rétracter.

Si vous exercez votre droit de rétractation, les frais de renvoi de l'Appareil seront à votre charge.

11. Garanties légales en cas d'achat de l'Appareil

En cas d'achat de l'Appareil dans les conditions de l'article « *En cas d'achat de l'Appareil objet de l'Abonnement* » vous bénéficiez des garanties légales de non-conformité ainsi qu'à raison des vices cachés de la chose vendue, en ce compris les défauts de conformité résultant de l'emballage des Appareils.

Si vous constatez que l'Appareil présente un défaut, un défaut de conformité ou est endommagé, vous devez nous en informer aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* » des présentes, en nous indiquant la nature du défaut, de la non-conformité ou du dommage constaté et en nous envoyant tout justificatif utile, notamment sous la forme de photographie(s).

Nous organiserons avec vous les modalités du retour, dont nous vous informerons par tout moyen utile. Nous supporterons les frais de ce retour.

Les Appareils doivent impérativement nous être retournés dans leur emballage d'origine. Ils doivent être accompagnés de la copie de la facture d'achat correspondante.

Les retours des Appareils ne respectant pas les modalités décrites ci-dessus ne pourront pas être pris en compte.

Nous procéderons aux vérifications nécessaires et vous proposerons le remplacement de l'Appareil dans la mesure du possible. Si le remplacement de l'Appareil est impossible, nous vous rembourserons l'intégralité du prix payé pour l'Appareil ainsi que les frais de livraison correspondants, par tout moyen utile, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 14 jours suivants la date à laquelle nous vous aurons informé de l'impossibilité de remplacer l'Appareil.

Il est rappelé que, lorsque vous agissez en garantie légale de conformité, vous :

- bénéficiez d'un délai de 12 (douze) mois à compter de l'achat de l'Appareil pour agir ;
- pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement de l'Appareil, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation ;
- êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité de l'Appareil durant les 12 (douze) mois suivant son achat.

Il est également rappelé que la garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

Tout consommateur 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.

12. Quels sont nos droits de propriété intellectuelle sur la Plateforme ?

La Plateforme est notre propriété, de même que les logiciels, infrastructures, bases de données et contenus de toute nature (textes, images, visuels, musiques, logos, marques, etc.) que nous exploitons. Ils sont protégés par tous droits de propriété intellectuelle ou droits des producteurs de bases de données en vigueur. La licence que nous vous consentons n'entraîne aucun transfert de propriété.

13. Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ?

13.1. Concernant la fourniture d'informations

Vous vous engagez à nous fournir toutes les informations nécessaires pour la souscription et l'utilisation des Services et plus généralement, à coopérer activement avec nous en vue de la bonne exécution des présentes.

Vous êtes seul responsable de tous les documents, éléments, données et informations que vous nous fournissez et en particulier de leur exactitude et de leur exhaustivité.

Vous reconnaissez vous être assuré que les Services correspondent à vos attentes, besoins et contraintes. Il vous appartient de nous solliciter afin d'obtenir communication de tout document ou information complémentaire si ce n'est pas le cas.

Vous vous engagez à faire un usage strictement personnel des Services. Vous vous interdisez en conséquence de céder, concéder ou transférer tout ou partie de vos droits ou obligations au titre des présentes à un tiers, de quelque manière que ce soit.

13.2. Concernant les Appareils loués

Vous êtes seul responsable de l'usage que vous faites des Appareils. Vous vous portez garant contre toute mauvaise utilisation, utilisation non conforme ou illicite des Services, notamment contre les atteintes aux lois et règlements en vigueur. Il vous appartient de vérifier l'adéquation des Appareils à vos besoins spécifiques préalablement à la souscription d'un Abonnement. Vous vous engagez à respecter et/ou à faire respecter les dispositions des présentes, et si applicable plus particulièrement en ce qui concerne les dispositions prévues dans la notice d'utilisation de l'Appareil, l'entretien des Appareils.

Vous vous interdisez notamment tout prêt, sous-location, cession, gage ou remise en garantie des Appareils. Plus généralement, vous vous engagez à ne consentir sur les Appareils aucun droit, réel ou autre, au profit d'un quelconque tiers, susceptible d'en affecter la jouissance ou d'en limiter la disponibilité ou notre pleine propriété.

Pour la Location, vous êtes informé que vous êtes soumis à une obligation de garde et de conservation des Appareils. A ce titre, vous vous engagez à veiller, sous votre seule responsabilité, à la bonne utilisation des Appareils. Il vous appartient de protéger les Appareils contre toute dégradation, tout vandalisme, utilisations non conformes aux recommandations d'usage, utilisation anormale (par exemple pour un usage professionnel qui n'est pas conforme à sa destination) ou vol. Vous vous engagez également à manipuler l'Appareil conformément à la notice d'utilisation accessible [ici](#).

Vous vous engagez à ne pas faire procéder à l'entretien et/ou au remplacement des Appareils par toute autre entreprise que nous à moins d'avoir obtenu notre accord préalable et écrit. Cette clause constitue une obligation essentielle des Conditions Générales.

Vous vous engagez à acquitter le prix de Location de l'Appareil à chacune de ses échéances.

Vous vous engagez à nous informer sans délai de toute difficulté dans le cadre de votre utilisation des Services dont vous pourriez avoir connaissance, afin de nous permettre de prendre les mesures appropriées.

Sauf accord contraire en application de l'article « *En cas d'achat de l'Appareil au terme de l'Abonnement* » ou hypothèse d'exigibilité de l'intégralité du prix de l'Appareil loué dans les conditions visées à l'article « *Quelles sont les conséquences du retard ou défaut de paiement ?* », vous vous engagez à restituer l'Appareil à l'issue de de la Location.

13.3. Concernant votre Compte

Vous :

- garanzissez que les informations transmises dans le formulaire sont exactes et vous engagez à les mettre à jour,
- reconnaissez que ces informations valent preuve de votre identité et vous engagent dès leur validation,
- êtes responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité de votre identifiant et mot de passe. Tout accès à la Plateforme à l'aide de ces derniers étant réputé effectué par vous.

Vous devez immédiatement nous contacter aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* » si vous constatez que votre Compte a été utilisé à votre insu. Vous reconnaissez que nous aurons le droit de prendre toutes mesures appropriées en pareil cas.

13.4. Concernant l'utilisation des Services

Vous êtes responsable de votre utilisation des Services et de toute information que vous partagez dans ce cadre. Vous vous engagez à utiliser les Services personnellement et à ne permettre à aucun tiers de les utiliser à votre place ou pour votre compte. Vous vous interdisez de créer plusieurs Comptes sur la Plateforme.

Vous vous interdisez de détourner les Services à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus, et notamment pour :

- exercer une activité illégale ou frauduleuse,
- porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs,
- porter atteinte à des tiers ou à leurs droits, de quelque manière que ce soit,
- violer une disposition contractuelle, législative ou réglementaire,
- exercer toute activité de nature à interférer dans le système informatique d'un tiers notamment aux fins d'en violer l'intégrité ou la sécurité,
- effectuer des manœuvres visant à promouvoir vos services et/ou sites ou ceux d'un tiers,
- aider ou inciter un tiers à commettre un ou plusieurs actes ou activités listés ci-dessus.

Vous vous interdisez également de :

- copier, modifier ou détourner tout élément nous appartenant ou tout concept que nous exploitons dans le cadre des Services,

- adopter tout comportement de nature à interférer avec ou détourner nos systèmes informatiques ou porter atteinte à nos mesures de sécurité informatique,
- porter atteinte à nos droits et intérêts financiers, commerciaux ou moraux,
- commercialiser, transférer ou donner accès de quelque manière que ce soit aux Services, aux informations hébergées sur la Plateforme ou à tout élément nous appartenant.

Vous êtes responsable des témoignages de toute nature que vous diffusez dans le cadre des Services.

Vous acceptez que les témoignages diffusés sur la Plateforme soient rendus publics par défaut et sont susceptibles d'être vus par d'autres utilisateurs de la Plateforme.

Vous vous interdisez de diffuser tout témoignage (cette liste n'est pas exhaustive) :

- portant atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs (pornographiques, obscènes, indécents, choquants ou inadaptés à un public familial, diffamatoires, injurieux, violents, racistes, xénophobes ou révisionnistes),
- portant atteinte aux droits de tiers (contenus contrefaisants, atteinte aux droits de la personnalité, etc.) et plus généralement violant une disposition contractuelle, législative ou réglementaire,
- préjudiciable à des tiers de quelque manière que ce soit,
- mensonger, trompeur ou proposant ou promouvant des activités illicites, frauduleuses ou trompeuses,
- nuisibles aux systèmes informatiques de tiers.

Vous nous garantissez contre toute réclamation et/ou action qui pourrait être exercée à notre encontre à la suite de la violation de l'une de vos obligations. Vous nous indemniserez du préjudice subi et nous rembourserez de toutes les sommes que nous pourrions avoir à supporter de ce fait.

14. Quelles sont nos obligations et de quoi sommes-nous responsables ?

Nous nous engageons à fournir les Services avec diligence, étant précisé que nous sommes tenus à une obligation de moyens.

Nous nous engageons à respecter la réglementation en vigueur.

Nous faisons nos meilleurs efforts pour respecter le calendrier de réalisation des Services indiqué aux présentes. Ces délais étant fournis à titre indicatif, nous ne serons pas responsables en cas de non-respect.

Tout retard qui vous est imputable décale d'autant les délais de livraison convenus.

14.1. Concernant la qualité de nos Services

Nous faisons nos meilleurs efforts pour vous fournir des Services de qualité. A cette fin, nous procédons régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de nos Services et pouvons ainsi réaliser une maintenance planifiée dans les conditions précisées à l'article « *Maintenance* ».

Nous ne sommes néanmoins pas responsables des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à nos Services qui auraient pour origine :

- des circonstances extérieures à notre réseau (et notamment la défaillance partielle ou totale de vos serveurs),

- la défaillance d'un équipement, d'un câblage, de services ou de réseaux non inclus dans nos Services ou qui n'est pas sous notre responsabilité,
- l'interruption des Services du fait des opérateurs télécoms ou fournisseurs d'accès à internet,
- votre intervention notamment via une mauvaise configuration appliquée sur les Services,
- un cas de force majeure.

Nous sommes responsables du fonctionnement de nos serveurs, dont les limites extérieures sont constituées par les points de raccordement.

Par ailleurs, nous ne garantissons pas que les Services, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts.

14.2. Concernant la garantie de niveau de service de la Plateforme

Nous faisons nos meilleurs efforts pour maintenir un accès à la Plateforme 24h/24h et 7j/7j sauf en cas de maintenance ou de force majeure.

14.3. Concernant la sauvegarde des données sur la Plateforme

Nous faisons nos meilleurs efforts pour sauvegarder toutes données produites et/ou saisies par/sur la Plateforme.

Sauf en cas de fautes avérées de notre part, nous ne sommes néanmoins pas responsables de toute perte de données au cours des opérations de maintenance.

14.4. Concernant le recours à la sous-traitance et le transfert de nos droits et obligations

Nous pouvons recourir à des sous-traitants dans le cadre de l'exécution des Services, qui sont soumis aux mêmes obligations que les nôtres dans le cadre de leur intervention. Nous restons néanmoins seuls responsables de la bonne exécution des Services à votre égard.

Nous pouvons nous substituer toute personne qui sera subrogée dans tous nos droits et obligations au titre de notre relation contractuelle. Nous vous informerons le cas échéant de cette substitution par tout moyen écrit.

15. Pour quelles raisons pouvez-vous engager notre responsabilité ?

Nous nous engageons à procéder régulièrement à des contrôles afin de vérifier le fonctionnement et l'accessibilité de la Plateforme. A ce titre, nous nous réservons la faculté d'interrompre momentanément l'accès à la Plateforme pour des raisons de maintenance. De même, nous ne saurons être tenus responsables des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à la Plateforme qui auraient pour origine des circonstances qui nous sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunication.

Nous ne vous fournissons aucune garantie quant à l'adaptation des Appareils à vos besoins, attentes ou contraintes.

Notre responsabilité est expressément limitée aux seuls dommages directs avérés que vous subissez du fait de l'utilisation de nos Services.

16. Quels sont les modes de preuve admis entre nous ?

La preuve peut être établie par tout moyen.

Vous êtes informé que les messages échangés par le biais de notre Plateforme ainsi que les données recueillies sur la Plateforme et nos équipements informatiques constituent le principal mode de preuve admis, notamment pour démontrer la réalité des Services réalisés et le calcul de leur prix.

17. Comment sont traitées les données à caractère personnel dans le cadre des Services ?

Nous pratiquons une politique de confidentialité accessible [ici](#). Nous vous invitons à en prendre connaissance.

18. Quelles sont nos obligations respectives en matière de confidentialité ?

Sauf accord écrit de l'autre partie, nous nous engageons respectivement à garder confidentielles, pendant la durée de notre relation contractuelle et 3 ans au-delà, toutes les informations relatives ou détenues par l'autre partie, dont nous aurions eu connaissance à l'occasion de la conclusion et de l'exécution de notre relation contractuelle.

Cette obligation ne s'étend pas aux informations :

- dont la partie qui les reçoit avait déjà connaissance,
- déjà publics lors de leur communication ou qui le deviendraient sans violation de cette clause,
- qui auraient été reçues d'un tiers de manière licite,
- dont la communication serait exigée par les autorités judiciaires, en application des lois et règlements ou en vue d'établir les droits d'une partie dans la cadre de notre relation contractuelle.

Les informations confidentielles peuvent être transmises à nos employés, collaborateurs, stagiaires, mandataires et cocontractants respectifs, à condition qu'ils soient soumis à la même obligation de confidentialité.

19. Force majeure

Nous ne pouvons être responsables des manquements ou retards dans l'exécution de nos obligations contractuelles respectives dus à un cas de force majeure survenu pendant la durée de nos relations.

La force majeure recouvre :

- tout cas répondant aux conditions de l'article 1218 du Code civil et reconnu par la jurisprudence,
- les grèves, activités terroristes, émeutes, insurrections, guerres, actions gouvernementales, épidémies, catastrophes naturelles ou défaut imputable à un prestataire tiers de télécommunication.

Si l'un d'entre nous est empêché d'exécuter ses obligations pour un cas de force majeure, il doit informer l'autre partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Les obligations sont suspendues dès réception de la lettre, et devront être reprises dans un délai raisonnable dès la cessation du cas de force majeure.

Nous restons néanmoins tenus de l'exécution de nos obligations respectives qui ne sont pas affectées par un cas de force majeure et de toute obligation de paiement.

20. Comment mettre fin aux Services ?

L'Abonnement doit être dénoncé au plus tard 7 jours avant la fin de la Période en cours, par :

- Vous, en nous adressant une demande aux coordonnées mentionnées à l'article « *Qui sommes-nous ?* »,
- Nous, en vous adressant un email.

Attention, les Services prendront fin le jour où nous rendons notre diagnostic de l'Appareil dans les conditions de l'article « *En l'absence d'achat de l'Appareil objet de l'Abonnement* » ou au jour de l'achat de l'Appareil dans les conditions de l'article « *En cas d'achat de l'Appareil objet de l'Abonnement* ». Dans le premier cas, il vous faut donc prendre en compte les délais de retour de l'Appareil ainsi que de diagnostic dans le cadre de la dénonciation.

Toute dénonciation intervenue avant la fin d'une Période dont le diagnostic d'Appareil interviendrait en début de Période suivante entrainera le paiement de cette dernière.

Ainsi, toute Période entamée est due dans son intégralité.

Nous pouvons supprimer tout Compte s'il est resté inactif pendant une durée continue de plus de 6 mois.

21. Quelles sont les sanctions en cas de manquement à vos obligations ?

Le paiement du prix des Services ainsi que les obligations prévues à l'article « *Quelles sont vos obligations et de quoi êtes-vous responsable ?* » constituent des obligations essentielles.

En plus des sanctions spécifiquement visées à l'article « *Quelles sont les conséquences du défaut de paiement ?* » et « *Quelles sont les conséquences d'un Appareil restitué endommagé* », en cas de manquement à ces obligations, nous pouvons :

- vous envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception pour :
 - o mettre fin à nos relations contractuelles, la résiliation prenant effet au jour de réception ou de première présentation de cette lettre, et demander la restitution de l'Appareil, ou
 - o vous demander de remédier au manquement dans un délai maximum de 15 jours calendaires. La résiliation prendra effet à l'issue de ce délai à défaut de régularisation du manquement.

La résiliation entraîne la suppression de votre Compte,

- procéder à la retenue du dépôt de garantie versé au jour de la souscription de l'Abonnement,
- déclarer l'exigibilité de l'intégralité du prix d'occasion de l'Appareil tel qu'indiqué à la grille de prix concernée, déduction faite des échéances que vous auriez déjà payées, en cas de manquement à votre obligation de paiement d'au moins trois échéances exigibles de l'Abonnement 15 jours après réception d'une mise en demeure restée infructueuse,
- avertir toute autorité compétente, coopérer avec elle et lui fournir toutes les informations utiles à la recherche et à la répression d'activités illégales ou illicites,
- engager toute action judiciaire.

Ces sanctions sont sans préjudice de tous dommages et intérêts que nous pourrions vous réclamer.

22. Comment pouvons-nous modifier nos Conditions Générales ?

Nous pouvons modifier nos Conditions Générales à tout moment et vous en informerons par tout moyen écrit (et notamment par email) 15 jours calendaires au moins avant leur entrée en vigueur.

Les Conditions Générales modifiées sont applicables dès leur entrée en vigueur.

Si vous n'acceptez pas ces modifications, vous devez résilier votre Abonnement selon les modalités prévues à l'article « *Comment mettre fin aux Services ?* ».

Si vous utilisez nos Services après l'entrée en vigueur de nos Conditions Générales modifiées, nous considérons que vous les avez acceptées.

23. Médiation

En cas de litige nous opposant, vous pouvez recourir gratuitement au médiateur de la consommation suivant en vue d'une résolution amiable :

Centre de médiation de la consommation de conciliateurs de justice (CM2C)

Adresse postale : [14 rue Saint Jean 75017 Paris](#)

Téléphone : [06 09 20 48 86](#)

<https://www.cm2c.net>

Option supplémentaire en cas de fourniture de Services dans l'UE :

Si vous êtes un consommateur étranger mais situé dans l'Union européenne, vous pouvez vous rendre sur la plateforme européenne de règlement des litiges de droit de la consommation accessible [ici](#).

24. Loi applicable

Nos Conditions Générales sont régies par la loi française.