

Conditions Générales D'utilisation

Dernière mise à jour le 23.02.2022

PRÉAMBULE

La Société Colibri SAS (ci-après "**ManoMano**"), exploite un site internet et l'Application ManoMano (ensemble et indifféremment "la **Plateforme**") permettant à des consommateurs (ci-après "les **Acheteurs**") d'être mis en relation avec des vendeurs professionnels (ci-après "les **Marchands**") pour l'achat en ligne de produits relevant de l'univers du bricolage, du jardinage, de la décoration et de l'animalerie (ci-après "les **Produits**").

Cette Plateforme est accessible à tous les Acheteurs sous l'url www.manomano.fr et/ou via l'Application ManoMano.

Les Acheteurs sont informés et reconnaissent que la Plateforme est réservée à une utilisation par des consommateurs au sens du code de la consommation, à savoir toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Il est rappelé que ManoMano agit comme simple intermédiaire et n'est en aucun cas revendeur des Produits proposés par les Marchands au sein de la Plateforme.

La majorité des Produits sont expédiés et livrés aux Acheteurs par les Marchands, sous leur seule responsabilité. Certains Produits sont expédiés par ManoMano.

ARTICLE 1 : ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme (ci-après les "**CGU**" ou "**Conditions Générales d'Utilisation**") ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de la Plateforme et de ses Services.

Toute utilisation de la Plateforme et des Services implique l'acceptation préalable, expresse et sans réserve par l'Utilisateur des CGU. L'Utilisateur est informé et reconnaît qu'en cliquant, lors de la création de son Compte Personnel, sur le bouton "S'inscrire"

précédé de la mention "En cliquant sur S'inscrire, vous acceptez les Conditions générales d'utilisation", il est tenu par l'ensemble des dispositions des CGU.

ManoMano se réserve le droit, à tout moment, de refuser l'accès à la Plateforme, unilatéralement et sans notification préalable, à tout Utilisateur ne respectant pas les présentes CGU.

L'Utilisateur est informé que les CGU de la Plateforme pourront être modifiées à tout moment, unilatéralement par ManoMano afin notamment de se conformer à toutes évolutions de ses Services ou toutes évolutions légales, jurisprudentielles, éditoriales et/ou techniques. ManoMano s'engage à informer l'Utilisateur des modifications apportées aux Services et/ou aux CGU par email ou par le biais d'une mention spéciale affichée au sein de la Plateforme.

Les CGU applicables à chaque Commande passée au sein de la Plateforme sont celles accessibles en ligne au moment de l'acceptation de la Commande par l'Utilisateur et jointes à l'email de confirmation de Commande reçu par l'Acheteur.

Il est rappelé à l'Utilisateur qu'il lui appartient de consulter avant toute nouvelle Commande la dernière version des CGU accessible au sein de chaque page de la Plateforme.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Application ManoMano : désigne l'application logicielle « ManoMano » éditée et fournie par Colibri SAS, donnant accès aux Services, et qui est disponible gratuitement dans le « Google Play Store » de Google et l'« App Store » d'Apple pour être téléchargée par l'Utilisateur sur son terminal Android et Apple iOS.

Application ManoManoPro : désigne l'application logicielle « ManoManoPro » éditée et fournie par Colibri SAS, donnant accès aux Services exclusivement aux Utilisateurs agissant dans le cadre de leur activité professionnelle, et qui est disponible gratuitement dans le « Google Play Store » de Google et l'« App Store » d'Apple pour être téléchargée par l'Utilisateur sur son terminal Android et Apple iOS.

Commande : désigne tout achat de Produit par un Acheteur auprès d'un ou plusieurs Marchands par le biais de la Plateforme.

Compte Personnel : désigne l'espace personnel de l'Acheteur au sein duquel celui-ci peut accéder, après s'être identifié, à ses informations personnelles, son historique d'achat et les listes de Produits qu'il a mis de côté.

Conditions Générales de Vente ou CGV : désignent les conditions et modalités de vente des Produits pratiquées par le Marchand. Elles sont accessibles dans la Fiche Marchand et encadrent les Commandes passées par les Acheteurs auprès des Marchands.

Expert Conseil : désigne toute personne physique ou morale (auto-entrepreneur ou entreprise), passionnée du jardinage et/ou du bricolage et intervenant sur la Plateforme pour conseiller les Acheteurs et les aider dans leur décision d'achat.

Fiche Marchand : désigne la fiche récapitulant l'ensemble des informations relatives au Marchand, au sein de laquelle sont notamment accessibles ses Conditions Générales de Vente, consultables par les Utilisateurs au sein de la Plateforme.

Fiche Produit : désigne la fiche descriptive de chaque Produit commercialisé au sein de la Plateforme, composée des photographies, textes, illustrations, images, et/ou vidéos transmis par chaque Marchand à ManoMano pour la description des Produits qu'il commercialise.

Garantie Béton : désigne la garantie commerciale mise en place par ManoMano pour faciliter la résolution des litiges liés aux Commandes survenant entre les Marchands et les Acheteurs, dont les conditions et modalités de mise en oeuvre sont décrites en annexe des présentes CGU.

Identifiants : désignent l'adresse électronique et le mot de passe choisis par l'Utilisateur permettant son identification et l'accès aux Services de ManoMano.

Panier : désigne l'emplacement permettant à l'Utilisateur de sélectionner des Produits en vue d'une Commande.

Partenaire : désigne toute personne morale avec laquelle ManoMano a conclu un partenariat.

Prix : désigne le prix total du Produit toutes taxes comprises, payable par l'Acheteur, ne comprenant pas les frais de port définis de façon forfaitaire selon le mode d'envoi.

Services : désignent l'ensemble des fonctionnalités mises à la disposition des Utilisateurs par ManoMano et disponibles au sein de la Plateforme.

Utilisateur : désigne toute personne qui utilise la Plateforme ou ses Services.

ARTICLE 3 – CONDITIONS ET MODALITES D'ACCÈS A LA PLATEFORME

3.1. Informations générales

La Plateforme est accessible gratuitement à tout Utilisateur à l'adresse «www.manomano.fr» et/ou via l'Application ManoMano. L'Utilisateur doit disposer d'un accès à internet.

Tous les logiciels et matériels nécessaires à l'utilisation et au fonctionnement des Services de la Plateforme, ou l'accès à internet sont à la charge de l'Utilisateur. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique et de son accès à internet.

L'achat de Produits à des Marchands est payant conformément à l'article « dispositions financières » des présentes CGU de la Plateforme.

Tout Utilisateur peut accéder, consulter ou utiliser tout ou partie de la Plateforme. Tout Utilisateur peut également s'inscrire à la newsletter de ManoMano.

Pour pouvoir acheter des Produits sur la Plateforme, l'Utilisateur doit être une personne physique, âgée de 18 ans révolus et, plus généralement dotée de la capacité à contracter.

Les Acheteurs reconnaissent par conséquent qu'en passant une Commande sur la Plateforme, ils sont traités comme des "consommateurs" et se voient appliquer les dispositions du Code de la consommation.

3.2. Création d'un Compte Personnel ou d'un Compte Invité

Pour pouvoir acheter des Produits sur la Plateforme, l'Utilisateur doit se créer un Compte Personnel ou un Compte Invité.

3.2.1 Création d'un Compte Personnel

La création d'un Compte Personnel permet à l'Utilisateur de :

- gérer ses informations personnelles (adresse postale, adresse mail, mot de passe) ;
- créer son profil bricoleur et télécharger sur la Plateforme ses vidéos ;
- faire une simulation de Commande (calcul des frais de livraison et du montant total de la Commande) ;
- passer une Commande de Produits sur la Plateforme ;
- obtenir le détail de sa Commande (prix des produits / coût de la livraison) ;
- obtenir des informations sur les Commandes à régler par virement ;
- contacter les Marchands auprès desquels une commande a été passée ;
- contacter le service client de ManoMano ;
- demander une facture ;
- noter les Produits et la livraison.

L'Utilisateur peut créer un Compte Personnel :

- en cliquant sur l'onglet "Inscrivez-vous" dans la rubrique "Compte" ; ou
- dans le cadre de la passation d'une Commande.

Pour créer son Compte Personnel, l'Utilisateur doit renseigner (i) une adresse électronique valide et (ii) un mot de passe qui ne portent pas atteinte aux droits de tiers. Il s'engage à conserver confidentiel son mot de passe.

L'Utilisateur peut à tout moment demander la suppression de son Compte Personnel.

Certaines fonctionnalités peuvent ne pas être disponibles sur l'Application Mobile.

3.2.2 Création d'un Compte Invité

La création d'un Compte Invité permet à l'Utilisateur de :

- faire une simulation de Commande (calcul des frais de livraison et du montant total de la Commande) ;
- passer une Commande de Produits sur la Plateforme ;
- obtenir le détail de sa Commande (prix des produits / coût de la livraison) ;
- obtenir des informations sur les Commandes à régler par virement ;
- contacter les Marchands auprès desquels une Commande a été passée ;
- contacter le service client de ManoMano ;
- demander une facture ;
- noter les Produits et la livraison.

L'Utilisateur peut créer un Compte Invité dans le cadre de la passation d'une Commande en renseignant une adresse électronique valide qui ne porte pas atteinte aux droits de tiers.

Certaines fonctionnalités peuvent ne pas être disponibles sur l'Application Mobile.

3.3 Refus d'accès à la Plateforme

De manière générale, lors de la création de son Compte Personnel ou d'un Compte Invité, l'Utilisateur s'engage à saisir les données qui permettent son identification sous ses entières responsabilité, contrôle et direction et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

L'Utilisateur s'engage également à :

- fournir des informations authentiques, exactes et complètes quant à son identité, adresse et autres données nécessaires à l'accès à la Plateforme, de nature à ne pas induire ManoMano ou les Marchands ou tous tiers en erreur ;
- mettre à jour toute modification concernant ces informations ;
- ne pas accéder à un Compte Personnel appartenant à un autre Utilisateur ;
- prendre toutes les dispositions nécessaires permettant de protéger ses Identifiants ainsi que ses propres données contre toutes atteintes;
- ne faire aucun usage de son Compte Personnel ou Compte Invité à des fins professionnelles.

ManoMano se réserve la possibilité de suspendre ou refuser l'accès, sans préavis ni indemnité, de façon temporaire ou définitive, à tout ou partie de la Plateforme, et/ou de ses Services et contenus en cas de violation(s) grave(s) et/ou répétée(s) par l'Utilisateur des stipulations des présentes CGU, notamment, et sans que cette liste ne soit limitative, en cas de renseignement d'informations fausses, inexactes, incomplètes ou périmées, ou encore en cas de fraude aux moyens de paiement, tentative d'escroquerie ou toute autre infraction pénale.

3.4. Disponibilité de la Plateforme

ManoMano fait ses meilleurs efforts pour assurer la disponibilité de la Plateforme. ManoMano ne garantit pas que la Plateforme fonctionne dans tout environnement d'exploitation et qu'elle soit utilisable à tout moment, sans interruption ou erreur, ni que toutes les erreurs pourront être corrigées. La disponibilité de la Plateforme est soumise à une simple obligation de moyens.

La Plateforme étant en constante évolution, elle est sujette à des changements ponctuels et/ou à des interruptions temporaires ou définitives sans préavis notamment pour des raisons de maintenance. La responsabilité de ManoMano ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'indisponibilité de la Plateforme du fait de ces changements.

Dans ce cadre, ManoMano se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie de la Plateforme, afin d'en assurer la maintenance, ou pour toutes autres raisons, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

ARTICLE 4 - COMPORTEMENT DE L'UTILISATEUR

4.1. Comportement général des Utilisateurs

L'Utilisateur déclare et reconnaît que toutes les informations, données, textes, messages ou tous les autres contenus qu'il publie au sein de la Plateforme (ci-après "Contributions") le sont sous son entière et seule responsabilité.

L'Utilisateur s'engage à ne pas publier de Contributions contraires aux lois et règlements en vigueur.

Notamment, l'Utilisateur s'interdit :

- de diffuser des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- de détourner la finalité de la Plateforme et/ou des Services pour faire de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du racolage,
- de publier des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé,
- de diffuser des Contributions contrevenant aux droits de la personnalité de tiers ou présentant un caractère diffamatoire, injurieux, obscène, pornographique, offensant, violent ou incitant à la discrimination, à la violence politique, raciste, xénophobe, sexiste ou homophobe,
- de publier des informations contrevenant à la législation sur la protection des données personnelles permettant l'identification des personnes physiques sans leur consentement, notamment leur nom de famille, adresse postale et/ou électronique, téléphone, photographie, enregistrement sonore ou audiovisuel, ou de collecter et stocker des données personnelles afférentes aux autres Utilisateurs,
- d'accéder frauduleusement à la Plateforme et aux Services, ainsi qu'il est indiqué dans les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme,
- de transmettre tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus notamment pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité notamment de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication,
- de harceler de quelque manière que ce soit un autre ou plusieurs autres Utilisateurs,
- de donner des informations renvoyant vers d'autres sites (que ce soit par la création de liens hypertextes ou par la simple fourniture d'informations) dont le contenu serait susceptible de contrevenir à toute loi ou réglementation en vigueur, et notamment serait susceptible de porter atteinte aux droits des personnes et des biens et/ou aux droits de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur s'interdit de tenir des propos menaçants, insultants, diffamatoires, irrespectueux, envers ManoMano et/ou ses salariés et/ou les Marchands et/ou les Experts Conseils.

L'Utilisateur s'interdit également de porter atteinte à des droits de propriété intellectuelle de tiers. L'Utilisateur s'engage à respecter les lois et réglementations en vigueur et à n'utiliser que des contenus pour lesquels il dispose des droits, ou pour lesquels le titulaire des droits a donné son consentement exprès pour leur diffusion, ou qui sont libres de tout droit.

L'Utilisateur s'engage le cas échéant à indemniser ManoMano de tout préjudice directement ou indirectement lié au non-respect de cette garantie.

4.2. Comportement frauduleux

Tout Utilisateur qui agit en fraude des présentes Conditions Générales d'Utilisation s'expose aux poursuites civiles et pénales qui répriment notamment les atteintes au droit d'auteur, aux droits voisins, aux droits des producteurs de bases de données ainsi qu'aux systèmes de traitement automatisé de données.

Des procédures pourront être engagées par ManoMano contre l'Utilisateur qui ne respecterait pas ces dispositions.

ARTICLE 5 - PROCESSUS DE COMMANDE

Le processus de Commande au sein de la Plateforme se déroule selon les étapes suivantes:

1. Pour commander un Produit, l'Utilisateur doit sélectionner le Produit souhaité et cliquer sur l'onglet « Ajouter au panier ».

Il peut ajouter d'autres Produits en cliquant sur l'onglet « Continuer mes achats » ou finaliser sa Commande en cliquant sur l'onglet « Voir mon panier ».

A ce stade, l'Utilisateur dispose d'un récapitulatif de son Panier. Il peut alors modifier ou corriger son Panier.

2. Pour poursuivre sa Commande, l'Utilisateur doit cliquer sur le bouton « Passer à la livraison ».
3. S'il possède un Compte Personnel, l'Utilisateur doit alors renseigner son adresse e-mail et son mot de passe pour se connecter à son Compte Personnel. S'il ne possède pas de Compte Personnel, l'Utilisateur doit créer un Compte Personnel ou un Compte Invité tel que décrit à l'article 3.2 des CGU.
4. L'Utilisateur doit ensuite renseigner ses informations relatives à la livraison : nom, prénom, adresse de livraison et numéro de téléphone.
5. L'Utilisateur doit ensuite sélectionner un mode de livraison et le valider en cliquant sur l'onglet « Valider la livraison ».

A ce stade, l'Utilisateur peut à nouveau vérifier et modifier sa Commande.

6. Pour finaliser sa Commande, l'Utilisateur doit ensuite sélectionner son mode de paiement et procéder au paiement de sa Commande en cliquant sur l'onglet « Commander et Payer ».

En cliquant sur l'onglet « Commander et Payer », l'Utilisateur accepte expressément et sans réserve les présentes CGU de la Plateforme et les Conditions Générales de Vente du Marchand qui commercialise le Produit acheté. Les Conditions Générales de Vente des Marchands sont disponibles au sein de chaque Fiche Marchand.

7. Lorsque le paiement de sa Commande est validé, l'Acheteur recevra un email de confirmation de Commande.
8. A l'expédition de la Commande par le Marchand, l'Acheteur reçoit un email de confirmation d'expédition du Produit. Si l'Acheteur a acheté des Produits auprès de différents Marchands, il recevra un email de confirmation d'expédition de chaque Marchand.

Le contrat de vente est formé entre l'Acheteur et le Marchand au moment du paiement par l'Acheteur de sa Commande.

ARTICLE 6 - SERVICE DE CONSEILS AUX UTILISATEURS PAR LES EXPERTS CONSEIL

6.1 Fonctionnement du service

La Plateforme offre aux Utilisateurs, la possibilité de se faire conseiller en ligne, par chat, téléphone, message Whatsapp ou mails, par un Expert Conseil.

Les Experts Conseil sont mis à disposition des Utilisateurs pour répondre à leurs questions sur les Produits commercialisés par le biais de la Plateforme. Dans ce cadre, l'Expert Conseil pourra aider l'Utilisateur par chat, email ou téléphone, à trouver le Produit adapté à son besoin et/ou pourra le conseiller sur son mode d'emploi et sa compatibilité avec d'autres Produits.

La Plateforme met également à disposition des Utilisateurs un service d'accompagnement, par les Experts Conseil, dans l'élaboration d'un projet plus global de réaménagement de salles de bain. Ce service est disponible dans la rubrique "Salle de bain - WC" de la Plateforme.

Après un rapide questionnaire pour cibler les besoins de l'Utilisateur, celui ci pourra être mis en relation avec un Expert Conseil à sa convenance, par téléphone, chat ou Whatsapp.

Le contact par téléphone nécessite au préalable que l'Utilisateur ait renseigné son numéro de téléphone dans l'emplacement destiné à cet effet sur la Plateforme, tandis que le contact par Whatsapp nécessite que l'Utilisateur ait installé l'application sur son téléphone portable ou son ordinateur, ou accède au service par la version desktop directement.

S'en suivra un échange avec l'Expert Conseil, pour cibler les envies et besoins de l'Utilisateur, dans la réalisation de ses travaux de salle de bain. L'Expert Conseil proposera ensuite des Produits à l'Utilisateur, soit directement via chat ou messages Whatsapp, soit par mail, lorsque la liste est conséquente et nécessite un travail de réflexion de la part de l'Expert Conseil.

6.2 Choix des Produits par l'Expert Conseil

L'Utilisateur est informé que les Produits sont sélectionnés par l'Expert Conseil, selon son libre arbitre et en fonction des besoins formulés par l'Utilisateur. L'Expert Conseil

s'engage à proposer des Produits qui pourront fonctionner correctement ensemble de par leurs spécificités techniques et/ou physiques.

L'Utilisateur est informé que le montant des frais de livraison pourra être un critère de sélection des Produits, afin d'éviter une éventuelle addition de ces frais.

Le recours aux conseils d'un Expert Conseil n'engage pas l'Utilisateur à procéder à l'achat des Produits que ce dernier lui aura conseillés.

ARTICLE 7 - DISPOSITIONS FINANCIERES

7.1. Prix de vente et modalités de paiement

Les Prix de vente des Produits sur la Plateforme sont indiqués en euros, toutes taxes comprises, mais ne comprennent pas les frais de livraison qui seront indiqués à l'Utilisateur au cours du processus d'achat, avant la validation définitive de sa Commande.

Les Marchands fixent librement les prix des Produits qu'ils commercialisent par le biais de la Plateforme. Plus particulièrement, en cas d'annonces de réduction de prix, le Marchand détermine librement le prix de référence, la réduction de prix et le prix réduit annoncé. L'Utilisateur est informé que ManoMano ne contrôle pas la réalité et la loyauté du prix de référence déterminé par le Marchand.

L'Acheteur procède au paiement de ses Commandes directement auprès de ManoMano, selon les modalités de paiement disponibles au sein de la Plateforme.

Le paiement des Commandes passées via la Plateforme est fait à ManoMano ou à des prestataires de paiements, qui encaissent les fonds pour le compte du Marchand.

Toute Commande émanant d'un Acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une Commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration pourra être refusée.

7.2. Paiement de la Commande en trois (3) fois par carte bleue à partir de 80 € d'achats jusqu'à 4000 € avec Oney Bank

Pour certaines Commandes et sous réserve de respecter les conditions décrites ci-après, le paiement en trois (3) fois par carte bancaire pourra être proposé à l'Acheteur, par la société Oney Bank, Partenaire de Manomano, par le biais de sa solution de financement dénommée "3x Oney" pour le règlement d'une Commande de l'Utilisateur d'un montant compris entre 80€ et 4000€.

7.2.1. Conditions d'accès à la solution de financement "3x Oney"

Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique (notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc...) ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

7.2.2. Modalités de souscription

Après avoir terminé sa Commande, l'Utilisateur doit cliquer sur le « bouton paiement en 3x Oney par carte bancaire ». L'Utilisateur est alors redirigé vers la page internet de la

société Oney Bank affichant le récapitulatif détaillé de la Commande et la demande de financement personnalisée, que l'Utilisateur doit ensuite valider.

L'Utilisateur doit saisir ses informations personnelles ou, s'il dispose d'un compte 3x 4x Oney, il s'identifie au moyen des identifiants de connexion liés à son compte 3x 4x Oney.

L'Utilisateur doit prendre connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles il souhaite souscrire qui lui sont fournies sous format PDF afin qu'il puisse les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. L'Utilisateur notifie ensuite son acceptation électronique par la case à cocher correspondante. L'Utilisateur reconnaît que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales de paiement valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales de la solution de financement "3x Oney". Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'Utilisateur et Oney Bank. Si l'Utilisateur demande à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à sa Commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de la demande de l'Utilisateur pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de financement en 3x Oney de l'Utilisateur. L'Utilisateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours pour renoncer à son crédit.

7.2.3. Fonctionnement

Le paiement en trois (3) fois par carte bancaire permet à l'Utilisateur de régler la Commande effectuée sur la Plateforme de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de sa Commande correspondant à un tiers de la Commande, auquel sont ajoutés des frais correspondants à 1,45% du montant total de la Commande (dans la limite de 15€ maximum) ;
- deux mensualités, correspondant chacune à un tiers de la Commande, prélevées à trente (30) et soixante (60) jours calendaires après la date de Commande.

Exemple pour un achat de 150€, apport de 52,18€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 19,31%. Coût du financement : 2,18€ dans la limite de 15€ maximum.

Pour les offres promotionnelles ponctuelles de paiement en trois (3) fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la Commande.

Exemple pour un achat de 150€, apport de 50€, puis 2 mensualités de 50€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement : 0€

7.2.4. Informations sur la société Oney Bank - Contact

La société Oney Bank est une société anonyme au capital de 51.286,585€, inscrite au RCS de Lille Métropole sous le n°546 380 197, dont le siège social est situé 34 avenue de Flandre 59170 CROIX. Son numéro Orias est le 07 023 261.

L'Utilisateur peut contacter la société Oney Bank à l'adresse suivante : Oney - CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9.

7.3. Facturation

Pour chaque vente de Produit, l'Acheteur pourra accéder à sa facture qui sera :

- soit incluse dans le colis de livraison,
- soit accessible au sein de son Compte Personnel en cas de demande spécifique au Marchand via « l'historique de ses commandes »,
- soit transmise par email à l'Acheteur lors de la confirmation de sa Commande.

Dans le cadre d'une livraison en dehors de la France métropolitaine, les dispositions prévues par le Code général des impôts relatives à la TVA sont applicables. La Commande sera alors soumise à des droits de douane et à des taxes éventuelles, dont ManoMano ne sera ni responsable, ni en charge des modalités.

7.4. Modalités de remboursement de l'Acheteur

ManoMano utilise le même moyen de paiement que celui que l'Acheteur a utilisé lors du passage de sa Commande pour effectuer le remboursement de l'Acheteur, quel que soit le motif de remboursement de la Commande.

ARTICLE 8 - LIVRAISON DES PRODUITS PAR LES MARCHANDS

8.1. Frais de livraison

Les frais de livraison définitifs dont devra s'acquitter l'Acheteur lui seront communiqués lors du processus de Commande à l'étape "Livraison de vos achats".

8.2. Modalités de livraison

L'Acheteur est informé que les Produits ne pourront lui être livrés que si:

- le Marchand propose la livraison en France métropolitaine et/ou en Belgique ;
- l'Acheteur dispose d'une adresse de livraison valide en France métropolitaine ou en Belgique ;
- ou, s'il est en mesure de récupérer les Produits, par ses propres moyens, dans un point relais situé en France métropolitaine ou en Belgique.

Les Produits sont livrés par le Marchand à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de sa Commande.

Le Marchand peut proposer à l'Acheteur différents modes de livraison, directement à l'adresse indiquée par l'Acheteur lors de sa Commande et/ou dans un point relais.

L'Acheteur sélectionne et valide le mode de livraison lors de sa Commande à l'étape "Livraison de vos achats".

L'Acheteur pourra choisir entre les différents modes de livraisons proposés par l'Acheteur (par transporteur, par la Poste ou par un autre mode de livraison) et leur prix.

L'Acheteur peut suivre dans son Compte Personnel, dans la rubrique «Compte», l'état de traitement de sa Commande.

8.3. Réception des Produits

L'Acheteur doit vérifier l'état des Produits dès leur réception afin de pouvoir confirmer leur conformité avec la Commande.

En cas de non-conformité ou dégradation apparente du colis, lorsque le colis est remis en main propre à l'Acheteur et lorsque la vérification du Produit est possible au moment de la livraison, l'Acheteur doit immédiatement émettre des réserves sur l'état du colis et du Produit, auprès du transporteur si le Produit ou son emballage a été abîmé lors du transport.

8.4. Retard/absence de livraison

En cas de retard, de non-réception totale ou partielle du (des) Produit(s) commandé(s), l'Acheteur est invité à prendre contact avec le Marchand à compter de la date de livraison convenue afin de traiter le problème.

L'Acheteur peut prendre contact avec le Marchand par le biais de son Compte Personnel.

Sans réponse ou en cas de réponse non satisfaisante du Marchand dans les délais permettant l'ouverture d'une Garantie Béton prévus à l'Annexe 1, l'Acheteur peut demander à ManoMano l'ouverture d'une Garantie Béton.

8.5. Produit retourné au Marchand

Si un Produit est retourné au Marchand pour un motif tel que « non réclamé » ou « n'habite pas à l'adresse indiquée » :

- l'Acheteur est remboursé du prix de sa Commande (hors frais de retour du Produit) ; et/ou
- en cas d'accord de l'Acheteur et du Marchand, le Produit est réexpédié à l'Acheteur. L'Acheteur doit prendre en charge le paiement des frais correspondants (frais de retour du produit et frais de réexpédition).

A l'expiration d'un délai d'un mois sans nouvelles de l'Acheteur, les Produits ne seront plus expédiés, sans que cela puisse ouvrir droit à remboursement, échange ou indemnisation.

8.6. Responsabilité du Marchand

Le Marchand est responsable de plein droit à l'égard des Acheteurs de l'exécution des Commandes passées par le biais de la Plateforme et notamment du bon acheminement des Produits par ses transporteurs.

En conséquence, le Marchand est responsable de plein droit à l'égard des Acheteurs de tout problème lié à la livraison (retard de livraison, erreur sur le Produit livré, casse du Produit pendant le transport, Produit jamais livré en raison d'un vol, d'une erreur du Marchand et/ou du transporteur auquel il a fait appel, etc.), sauf en cas d'erreur imputable à ManoMano lors de la communication des informations de Commande au Marchand.

ARTICLE 9 - LIVRAISON DES PRODUITS PAR MANOMANO

Certains Produits commercialisés par les Marchands sont expédiés par le biais du Service Mano Fulfillment.

L'ensemble des dispositions des articles 8.1, 8.2 et 8.3 sont applicables à ces livraisons.

En cas de problème relatif à la préparation de la commande (tels que : mauvais Produit réceptionné, annulation de Commande) ou à la livraison (tels que : retard de livraison, non-réception totale ou partielle du (des) Produit(s) commandé(s), Produit(s) abîmé(s) lors du transport), l'Acheteur est invité à prendre contact avec le service client de ManoMano à compter de la date de livraison convenue afin de traiter le problème. L'Acheteur peut notamment signaler son problème à ManoMano dans son Compte Personnel en cliquant sur l'onglet "assistance en ligne".

ARTICLE 10 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de la livraison du Produit pour exercer son droit à rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer des pénalités, **à l'exception des frais de retour du Produit qui sont à sa charge.**

Les conditions d'exercice de ce droit de rétractation sont détaillées dans les CGV de chaque Marchand et dans la FAQ accessible [ici](#).

Chaque remboursement sera effectué par l'intermédiaire de ManoMano en accord avec le Marchand.

ARTICLE 11 - PRODUITS NON-CONFORMES, INCOMPLETS OU DÉFECTUEUX

11.1. Réception d'un Produit non-conforme, incomplet ou défectueux

En cas de réception d'un Produit détérioré, défectueux, incomplet ou non conforme, l'Acheteur est invité à prendre contact avec le Marchand afin de traiter le problème.

L'Acheteur peut prendre contact avec le Marchand par le biais de son Compte Personnel dans les conditions et modalités décrites au FAQ, accessible [ici](#).

Sans réponse ou en cas de réponse non satisfaisante du Marchand dans les délais permettant l'ouverture d'une Garantie Béton prévus à l'Annexe 1, l'Acheteur peut demander à ManoMano l'ouverture d'une Garantie Béton.

11.2. Garanties légales

Le Marchand agissant à titre professionnel s'oblige à respecter les dispositions légales et réglementaires relatives à l'exercice d'une activité commerciale de vente à distance.

A ce titre, et à l'exception de la garantie contractuelle proposée, le Marchand est tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la Consommation et de la garantie légale des vices cachés telle que prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

Les conditions d'exercice de ces garanties légales sont détaillées dans les CGV du Marchand.

Chaque remboursement, pour quelque motif que ce soit, sera effectué par l'intermédiaire de ManoMano, qui sera en droit de le refuser, en accord avec le Marchand.

ManoMano ne peut être engagée d'aucune façon que ce soit dans les garanties assumées par les Marchands.

ARTICLE 12 - GARANTIE BETON

ManoMano a souhaité mettre en place une garantie commerciale, ci-après dénommée "la Garantie Béton", afin de faciliter la résolution des incidents éventuels affectant les Commandes passées par le biais de la Plateforme par les Acheteurs et portant sur les motifs suivants :

- Commande non validée
- Commande non expédiée
- Commande non livrée
- Commande ou Produit livré(e) non-conforme, défectueux/se, incomplet(e), endommagé(e) ou cassé(e)
- Produit présentant un défaut de conformité lors de son utilisation
- Le Marchand n'a pas donné suite à une demande de rétractation
- A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le remboursement attendu alors que le Produit a été restitué au Marchand
- A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le Produit ou la pièce qui devait lui être réexpédié(e) par le Marchand
- Facture non réceptionnée ou facture erronée)

Les conditions et modalités d'ouverture et de mise en œuvre de la Garantie Béton sont décrites à l'Annexe 1 des présentes CGU.

L'Acheteur est informé que la Garantie Béton ne peut pas s'appliquer :

- si les conditions et modalités d'ouverture et de mise en œuvre de la Garantie Béton ne sont pas remplies ;
- lorsque l'Acheteur a endommagé le Produit ;
- le Produit a été perdu après qu'il ait été réceptionné par l'Acheteur ;
- le paiement du Produit par carte de paiement a été rejeté par la banque émettrice ;
- le Produit a été acheté frauduleusement sur la Plateforme.

ARTICLE 13 – PIÈCES DÉTACHÉES

L'Acheteur peut à tout moment contacter le Marchand pour connaître la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation du Produit sont disponibles.

ARTICLE 14 – NOTATION, RÉFÉRENCIEMENT ET CLASSEMENT DES MARCHANDS ET PRODUITS

ManoMano a mis en place au sein de la Plateforme un système de notation permettant à l'Acheteur de laisser un avis sur le Produit acheté et sur son expérience de livraison. Ce système de notation ainsi que les modalités de référencement, de déréférencement et de classement des Marchands et Produits sont décrites dans la rubrique « Informations Consommateur », accessible [ici](#).

Cette fonctionnalité peut ne pas être disponible sur l'Application Mobile.

ARTICLE 15 – NEWSLETTER

Tout Utilisateur qui ne possède pas de Compte Personnel et qui souhaite recevoir la newsletter de ManoMano doit s'inscrire en ligne. Pour s'inscrire à la newsletter, l'Utilisateur doit renseigner son adresse électronique dans le champ correspondant.

ARTICLE 16 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

16.1. Contenu de la Plateforme

Toute utilisation, reproduction, copie, diffusion d'un ou de plusieurs éléments de la Plateforme pour un usage autre que privé est interdite.

L'ensemble des contenus et Services de la Plateforme, incluant de manière non limitative, le nom de domaine, les textes, la charte graphique, les graphiques, les photographies, les dessins, les sons, les images, les contenus audio et vidéo, mais également l'arborescence, le plan de navigation, la conception et l'organisation de ses rubriques, leurs titres, existants ou à venir, est protégé par des droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle, détenus, revendiqués ou licenciés par ManoMano, avec l'autorisation des titulaires de ces droits, et le cas échéant des Marchands et/ou de ses Partenaires.

ManoMano concède à tout Utilisateur, à titre non exclusif, personnel et incessible, le droit d'utiliser la Plateforme et les Services pour ses seuls besoins. Ce droit est concédé pour la durée de l'Utilisation de la Plateforme. La présente concession de droits n'entraîne le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle au profit de l'Utilisateur.

En conséquence, tout Utilisateur s'interdit de reproduire sous quelque forme que ce soit, de manière directe ou indirecte, les éléments visés aux alinéas précédents, ainsi

que d'altérer les marques, brevets, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes figurant sur les éléments mis à disposition par ManoMano et plus généralement d'utiliser ou exploiter ces éléments.

16.2. Bases de données

ManoMano est producteur et propriétaire de tout ou partie des bases de données, leur structure et leurs contenus, composant la Plateforme, sous réserve des droits détenus par les Marchands et/ou ses Partenaires, chacun pour ce qui le concerne.

En accédant à la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît que les données la composant sont légalement protégées, et, qu'il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de la Plateforme auquel il accède, ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles, lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale.

16.3 Marques

ManoMano détient notamment des droits de marque sur le terme "ManoMano" et le(s) logo(s) associé(s) dans l'Union européenne. Sauf autorisation expresse et préalable, tout usage de la marque "ManoMano" ainsi que toutes autres marques, figuratives ou non, appartenant à ManoMano ou à des tiers expose l'Utilisateur à des poursuites pénales et civiles.

16.4. Contenus des Fiches Produits

Les contenus des Fiches Produits, en ce compris notamment toutes les photographies, textes, illustrations, images, et/ou vidéos décrivant les Produits commercialisés au sein de la Plateforme, sont mis en ligne par les Marchands sous leur seule responsabilité.

ManoMano décline en conséquence toute responsabilité dans l'hypothèse où les contenus des Fiches Produits fournis par les Marchands porteraient atteinte aux droits de tiers.

En cas d'atteinte avérée aux droits d'un tiers du fait de la publication de tout ou partie d'une Fiche Produit au sein de la Plateforme, ManoMano s'engage à faire ses meilleurs efforts pour faire cesser promptement cette atteinte, dès qu'elle aura été portée à sa connaissance, et retirer de la Plateforme le contenu litigieux.

ARTICLE 17 - RÔLE ET RESPONSABILITÉ DE MANOMANO

ManoMano, en qualité d'opérateur de Plateforme, intervient comme simple intermédiaire de mise en relation entre les Marchands et les Utilisateurs sur la Plateforme.

En application de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (ci-après la « LCEN »), en sa qualité d'hébergeur, ManoMano ne peut pas voir sa responsabilité civile engagée du fait des activités ou des informations stockées au sein de la Plateforme si elle n'a pas effectivement connaissance de leur caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître ce caractère ou si, dès le moment où elle en a eu connaissance, dans les conditions prévues par la LCEN, elle a agi promptement pour retirer ces données ou en rendre l'accès impossible.

En conséquence, la responsabilité de ManoMano ne pourra être engagée en raison :

- des Fiches Produits et des Fiches Marchands, et plus largement de tous les contenus et/ou informations fournis par les Marchands tant sur les caractéristiques des Produits, que sur leur état ou leur prix, les Marchands étant seuls responsables de la bonne exécution de leurs obligations légales d'information précontractuelle auprès des Acheteurs ainsi que de la véracité, la complétude et la mise à jour des informations et contenus qu'il fourni, sauf faute prouvée de ManoMano ;
- des avis postés par les Acheteurs suite à leurs Commandes ;
- des conseils donnés par le biais de la Plateforme par les Experts Conseil.

En outre, ManoMano n'est pas soumise à une obligation générale de surveiller les informations transmises par les Marchands et stockées au sein de la Plateforme pour leur compte.

Enfin, il est rappelé que :

- les Produits sont commercialisés par les Marchands au sein de la Plateforme sous leur seule responsabilité ;
- ManoMano n'est pas partie au contrat de vente conclu entre les Acheteurs et les Marchands lors des passations de Commande.

En conséquence, ManoMano ne saurait être tenu responsable de tous litiges en lien avec les Commandes passées par le biais de la Plateforme, sauf faute prouvée.

ManoMano décline toute responsabilité :

- en cas de suppression, impossibilité de stockage, transmission incorrecte ou transmission inopportune des informations ou des données figurant au sein de la Plateforme ou résultant des Services ;
- en cas de dommages causés à l'Utilisateur liés à la performance ou non-performance des Services de la Plateforme ;
- en cas de dommages susceptibles de résulter du téléchargement ou de l'utilisation des informations ou des données disponibles sur Internet via les Services de la Plateforme, tels que dommages causés sur les systèmes informatiques, pertes de données.

ARTICLE 18 - DONNÉES PERSONNELLES

Lors de la navigation sur la Plateforme et l'utilisation des Services qui y sont proposés, des données à caractère personnel concernant les Utilisateurs sont collectées et traitées par ManoMano.

Pour plus d'informations sur les traitements de données personnelles réalisés dans ce cadre, vous pouvez consulter notre politique de protection des données, accessible [ici](#).

ARTICLE 19- SIGNALER UN CONTENU

ManoMano a mis en place un dispositif permettant à tout Utilisateur de porter à sa connaissance toute publication sur la Plateforme à caractère litigieux dont il aurait connaissance, notamment tout contenu relevant de la répression de l'apologie des crimes contre l'humanité, de la provocation à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, de l'incitation à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap ainsi que de la pornographie infantine, de l'incitation à la violence(notamment l'incitation aux violences sexuelles et sexistes), ainsi que des atteintes à la dignité humaine, afin de permettre le retrait du contenu en cause.

Tout Utilisateur peut également demander à ManoMano le retrait d'un contenu protégé par des droits de propriété intellectuelle.

Pour demander le retrait d'un contenu, l'Utilisateur doit envoyer un courrier au service juridique de Colibri SAS à l'adresse 52 rue Bayen 75017 Paris, dans lequel il fournit les informations suivantes :

- pour les personnes physiques : leur nom, prénom, domicile et numéro de téléphone ;
- pour les personnes morales: leur nom, raison sociale, adresse, numéro de téléphone et l'identité de leur représentant légal ;
- la description du contenu litigieux ;
- les motifs de la demande de retrait du contenu litigieux, comprenant la mention des dispositions légales et des justifications de faits ;
- la date à laquelle a été constaté le contenu litigieux ;
- l'adresse URL du contenu litigieux.

Il est rappelé que le fait, pour toute personne, de présenter à un hébergeur un contenu ou une activité comme étant illicite dans le but d'en obtenir le retrait ou d'en faire cesser la diffusion, alors qu'elle sait cette information inexacte, est puni d'une peine d'un an d'emprisonnement et de 15.000 euros d'amende.

ARTICLE 20 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Toute notification d'un Utilisateur, pour être recevable, devra être détaillée, indiquer clairement les raisons de l'insatisfaction et être transmise à ManoMano par lettre simple, par e-mail ou via son compte Personnel. Un service client est par ailleurs accessible du lundi au vendredi de 8h à 20h, le samedi de 9h à 18h et le dimanche de 9h à 15h, au numéro indiqué sur la Plateforme soit le 09 73 72 91 99, permettant de répondre à toute question ou réclamation des Utilisateurs.

La responsabilité des parties ne pourra être engagée pour tout retard ou inexécution lorsqu'ils sont liés à un cas de force majeure, telle que définie par les textes ou, plus généralement, par la jurisprudence constante.

Le fait qu'une clause quelconque des Conditions Générales d'Utilisation devienne nulle, inopposable, caduque, illégale ou inapplicable du fait d'une loi, d'un règlement ou à la

suite d'une décision de justice, ne pourra remettre en cause la validité, la légalité, l'applicabilité des autres stipulations des CGU et n'exonérera pas l'Utilisateur de l'exécution de ses obligations contractuelles non invalidées.

ARTICLE 21 - LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Les présentes CGU de la Plateforme sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

En application de l'article R631-3 du Code de la Consommation, le consommateur peut saisir à son choix, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, ManoMano adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de ManoMano, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, cliquer [ici](#).

La Commission européenne met à disposition des consommateurs de l'Union européenne une plateforme de résolution des litiges en ligne. Les consommateurs peuvent faire une réclamation ici: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

Conditions Spécifiques d'Utilisation de la Plateforme Manomanopro

Au sein de la Plateforme est proposé un espace de vente directement accessible sous l'url pro.manomano.fr et/ou sur l'Application ManoManoPro (ci-après "la Plateforme ManoManoPro") réservé aux professionnels agissant dans le cadre de leur activité professionnelle (ci-après "les Acheteurs Pro") au sein duquel ces derniers peuvent effectuer des Commandes et accéder à (i) des offres de Produits spécifiques pour les professionnels (ci-après "les Produits Pro") et (ii) plus généralement aux Produits de la Plateforme. Pour accéder à la Plateforme ManoManoPro, l'Acheteur Pro doit au préalable créer, puis se connecter à son compte Personnel Pro.

Dans le cadre de la Plateforme ManoManoPro, l'Acheteur Pro pourra notamment bénéficier :

- des offres de Produits Pro ;
- de tarifs avantageux sur certains Produits Pro ;
- de délais de livraison avantageux sur certains Produits Pro ;
- d'un service client dédié et spécialisé, accessible par téléphone/tchat/mail.

Les Produits Pro sont identifiés sur la Plateforme ManoManoPro avec une mention "PRO". ManoMano se réserve le droit à tout moment de sortir un Produit du catalogue de Produits Pro.

Les Acheteurs Pro souhaitant passer une Commande ne sont autorisés à passer des Commandes que sur la Plateforme ManoManoPro, tout achat sur la Plateforme étant exclusivement réservé aux Acheteurs consommateurs.

ARTICLE 1 - MODALITÉS ET CONDITIONS D'ACCÈS À LA PLATEFORME MANOMANOPRO

1.1. Conditions d'accès à la Plateforme ManoManoPro

Seuls les Acheteurs Pro, établis en France, en mesure de justifier de leur qualité de professionnel sont autorisés à accéder à la Plateforme ManoManoPro et y passer des Commandes auprès des Marchands.

Pour accéder à la Plateforme ManoManoPro et utiliser les Services, l'Acheteur Pro doit respecter les conditions suivantes :

- déclarer une entreprise établie en France toujours en activité,
- renseigner un numéro de SIRET valide,
- justifier de sa qualité de professionnel.

1.2. Modalités d'accès à la Plateforme ManoManoPro

L'accès à la Plateforme ManoManoPro est gratuit.

Pour accéder à la Plateforme ManoManoPro, l'Acheteur Pro doit au préalable créer un Compte Personnel Pro.

Tout Acheteur disposant déjà d'un Compte Personnel au sein de la Plateforme et souhaitant passer des Commandes sur la Plateforme ManoManoPro en qualité d'Acheteur Pro peut transformer son Compte Personnel en Compte Personnel Pro : l'intégralité des données de son Compte Personnel (informations personnelles, historique d'achat) seront alors transférées dans son Compte Personnel Pro.

Lors de la création du Compte Personnel Pro, l'Acheteur Pro, représenté par une personne dûment habilitée, doit renseigner notamment son numéro SIRET ou sa raison sociale afin de justifier de sa qualité de professionnel, ainsi que son nom et prénom, son numéro de téléphone, son adresse électronique et sa spécialité.

Pour valider définitivement la création de son Compte Personnel Pro, l'Utilisateur doit fournir dans un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la création de son Compte Personnel Pro, un extrait Kbis ou une copie de sa carte professionnelle justifiant de sa qualité de professionnel.

Certaines fonctionnalités peuvent ne pas être disponibles sur l'Application Mobile.

DANS L'HYPOTHÈSE OÙ UN UTILISATEUR ACHÈTERAIT DES PRODUITS SUR LA PLATEFORME MANOMANOPRO, SANS DISPOSER DE LA QUALITÉ DE PROFESSIONNEL, CET UTILISATEUR ENGAGERA SA RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DES MARCHANDS ET DE MANOMANO. LA QUALITÉ DE PROFESSIONNEL ÉTANT UNE CONDITION ESSENTIELLE ET DÉTERMINANTE À LA CONCLUSION D'UN CONTRAT DE VENTE AU SEIN DE LA PLATEFORME MANOMANO PRO, LE CONTRAT DE VENTE CONCLU ENTRE LE MARCHAND ET L'UTILISATEUR POURRA ÊTRE ANNULÉ PAR LE MARCHAND SI L'UTILISATEUR NE JUSTIFIE PAS DE SA QUALITÉ DE PROFESSIONNEL. AUCUNE GARANTIE SUR LES PRODUITS COMMANDÉS NE SERA DÈS LORS ACCORDÉE À CET UTILISATEUR.

ARTICLE 2 - RÈGLES APPLICABLES À L'UTILISATION DE LA PLATEFORME MANOMANOPRO ET DES SERVICES

L'Acheteur Pro est informé que l'ensemble des règles applicables au sein de la Plateforme, telles que décrites au sein des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme, lui sont applicables lors de l'utilisation de la Plateforme ManoManoPro et des Services.

Pour chacune de ses Commandes passées au sein de la Plateforme ManoManoPro, l'Acheteur Pro pourra ainsi notamment bénéficier :

- du droit de se rétracter dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la réception de sa Commande, dans les conditions décrites à l'article 10 des CGU ;

- des garanties décrites à l'article 11.2 des CGU et notamment de la Garantie Béton, dont les conditions et modalités de mise en œuvre sont décrites en Annexe 1 des présentes CGU.

L'Acheteur Pro est informé qu'il ne peut être livré qu'en France métropolitaine.

Un service client est par ailleurs accessible du lundi au vendredi, de 8h à 20h, le samedi de 9h à 18h et le dimanche de 9h à 15h au numéro suivant 01 75 85 01 70, permettant de répondre à toute question ou réclamation des Acheteurs Pro.

ARTICLE 3 - PRIX & FACTURATION

Le Prix de vente des Produits Pro est indiqué en euros, hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC).

Pour toutes les Commandes de Produits Pro, l'Acheteur Pro disposera d'une facture qui lui sera transmise soit par email lors de la confirmation de sa Commande, soit au sein de son colis de livraison, soit dans son Compte Personnel Pro.

Pour toutes les Commandes de Produits qui ne sont pas identifiées comme des Produits Pro, l'Acheteur pourra obtenir une facture sur demande auprès du Marchand.

ARTICLE 4 - RESPONSABILITE DE L'ACHETEUR PRO

L'Acheteur Pro demeure pleinement et personnellement responsable de son utilisation de la Plateforme ManoManoPro et des Services dans les conditions de droit commun.

Il lui appartient d'utiliser la Plateforme ManoManoPro et les Services dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi que dans le respect des dispositions des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme et des présentes conditions spécifiques d'utilisation de la Plateforme ManoManoPro.

Dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme ManoManoPro, l'Utilisateur s'engage à :

- donner des informations fiables, exactes et véridiques pour justifier de sa qualité de professionnel ;
- ne pas usurper l'identité d'un tiers et notamment celle d'un professionnel.

A CET ÉGARD, L'UTILISATEUR SERA SEUL RESPONSABLE DE L'EXACTITUDE, DE LA COHÉRENCE ET DE L'EXHAUSTIVITÉ DES DONNÉES QU'IL AURA TRANSMISES LORS DE LA CRÉATION DE SON COMPTE PERSONNEL PRO.

EN CAS DE FRAUDE, FAUX, DÉCLARATION MENSONGÈRE DE L'UTILISATEUR SUR SA QUALITÉ DE PROFESSIONNEL OU USURPATION D'IDENTITÉ PAR CE DERNIER :

- **MANOMANO PROCEDERA IMMÉDIATEMENT A LA SUPPRESSION DU COMPTE PERSONNEL PRO DUDIT UTILISATEUR ET PRENDRA TOUTES MESURES QU'ELLE JUGE NÉCESSAIRE POUR DÉFENDRE SES DROITS.**
- **LA RESPONSABILITÉ DE MANOMANO NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE ENGAGÉE.**

ANNEXE 1 - GARANTIE BETON

ManoMano a souhaité mettre en place une garantie commerciale, ci-après dénommée "la Garantie Béton", afin de faciliter la résolution des incidents éventuels affectant les Commandes passées par le biais de la Plateforme par les Acheteurs.

Il est rappelé que, indépendamment de cette garantie commerciale, le Marchand reste tenu des obligations légales qui lui incombent dans le pays de livraison du Produit (garanties légales, droit de rétractation, etc.) ainsi que de ses obligations contractuelles.

Les conditions et modalités de mise en œuvre de la Garantie Béton sont décrites ci-après.

I. INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE BETON

1. Comment ouvrir une Garantie Béton ?

Pour qu'une Garantie Béton puisse être ouverte :

- **l'incident affectant la Commande de l'Acheteur doit correspondre à l'un des cas prévus à l'article "II- Incidents couverts par la Garantie Béton"**
(1. Commande non validée / 2. Commande non expédiée / 3. Commande non livrée / 4. Commande ou Produit livré(e) non-conforme, défectueux/se, incomplet(e), endommagé(e) ou cassé(e) / 5. Produit présentant un défaut de conformité lors de son utilisation / 6. Le Marchand n'a pas donné suite à une demande de rétractation / 7. A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le remboursement attendu alors que le Produit a été restitué au Marchand / 8. A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le Produit ou la pièce qui devait lui être réexpédié(e) par le Marchand / 9. Facture non réceptionnée ou facture erronée) ; et
- **les conditions et délais spécifiques requis pour l'ouverture d'une Garantie Béton** et détaillés pour chaque incident à l'article "II- Incidents couverts par la Garantie Béton" **doivent être satisfaits** ; et
- **ManoMano a eu connaissance de l'incident affectant la Commande de l'Acheteur**, notamment suite à une réclamation de l'Acheteur auprès de ManoMano.

Une Garantie Béton ne peut pas être ouverte lorsque :

- l'Acheteur n'a pas réglé intégralement le prix de sa Commande, ou, en cas de souscription à l'option de paiement en trois (3) fois (lorsqu'elle est proposée), n'a pas réglé la première mensualité ;

- le paiement de la Commande par carte de paiement a été rejeté par la banque émettrice ;
- le Produit a été acheté frauduleusement sur la Plateforme.

En tout état de cause, ManoMano informe l'Acheteur par email :

- de l'ouverture d'une Garantie Béton ; ou
- du rejet de la demande d'ouverture d'une Garantie Béton. ManoMano précise les motifs de ce rejet.

2. Que se passe-t-il lorsqu'une Garantie Béton est ouverte ?

- **Le Marchand dispose d'un délai pour mettre oeuvre une solution satisfaisante**

A compter de l'ouverture d'une Garantie Béton par ManoMano, le Marchand dispose d'un certain délai pour mettre en oeuvre une solution satisfaisante qui permettrait d'aboutir à la résolution de l'incident. La solution que le Marchand doit mettre en oeuvre et le délai dans lequel il doit agir dépend de l'incident (cf. "II- Incidents couverts par la Garantie Béton").

Lorsque le Marchand a mis en oeuvre une solution satisfaisante dans le délai indiqué, la Garantie Béton est clôturée par ManoMano en faveur du Marchand.

- **Si le Marchand n'a pas mis en oeuvre de solution satisfaisante à l'issue du délai, l'Acheteur est remboursé**

Lorsque le Marchand n'a pas mis en oeuvre de solution satisfaisante dans le délai dans lequel il doit agir (cf. "II- Incidents couverts par la Garantie Béton"), la Garantie Béton est clôturée en faveur de l'Acheteur : la Commande de l'Acheteur est remboursée, partiellement ou intégralement selon le cas, aux frais du Marchand.

En tout état de cause, un Acheteur ne peut pas être remboursé d'un montant supérieur à celui du montant de sa Commande (frais de livraison inclus).

3. Quels sont les cas dans lesquels le délai d'ouverture de la Garantie Béton peut être prolongé ?

ManoMano peut décider de prolonger le délai d'ouverture de la Garantie Béton dans les cas suivants :

- lorsque l'Acheteur ne répond pas aux sollicitations de ManoMano (exemples : demande d'informations complémentaires, etc). Dans ce cas, la Garantie Béton peut être prolongée de **sept (7) jours calendaires maximum** pour tenter d'aboutir à la résolution du litige. Sans réponse de la part de l'Acheteur à l'issue de ce délai, la Garantie Béton est clôturée sans action ; ou
- dans les cas indiqués à l'article "II- Incidents couverts par la Garantie Béton".

II. INCIDENTS COUVERTS PAR LA GARANTIE BÉTON

1. Commande non validée

- *Quelles sont les conditions spécifiques à satisfaire pour l'ouverture d'une Garantie Béton ?*

1. Au jour de la date prévue de livraison de sa Commande, l'Acheteur n'a pas reçu d'email de confirmation de préparation de sa Commande.

2. Le Marchand a été informé de l'incident :

- par l'Acheteur, qui lui a envoyé un message via son Compte Personnel ; ou
- par ManoMano, si ManoMano a eu connaissance de l'incident avant que le Marchand en soit informé par l'Acheteur.

3. Le Marchand n'a pas mis en oeuvre de solution satisfaisante (à savoir la validation de la Commande et son expédition ou l'annulation de la Commande et son remboursement intégral) pour tenter d'aboutir à la résolution de l'incident, dans un délai de **deux (2) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ou de ManoMano.

Si ces conditions sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

- *Que se passe-t-il lorsqu'une Garantie Béton est ouverte ?*

A compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton, le Marchand dispose d'un délai de **trois (3) jours ouvrés** pour mettre en oeuvre l'une des solutions suivantes :

- procéder à la validation de la Commande et à son expédition ; ou
- à défaut d'être capable de procéder à l'expédition de la Commande dans le délai de trois (3) jours ouvrés, ou si l'Acheteur refuse cette solution : procéder à l'annulation et au remboursement intégral de la Commande (prix du/des Produit(s) et frais de livraison).

Si aucune de ces solutions n'a été mise en oeuvre par le Marchand à l'issue du délai de trois (3) jours ouvrés, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur : la Commande de l'Acheteur est remboursée intégralement (prix du/des Produit(s) et frais de livraison).

2. Commande non expédiée

- *Quelles sont les conditions spécifiques à satisfaire pour l'ouverture d'une Garantie Béton ?*

1. Au jour de la date maximale de livraison indiquée dans l'email de confirmation de Commande, l'Acheteur n'a pas reçu d'email de confirmation d'expédition de sa Commande.

2. Le Marchand a été informé de l'incident dans un délai de **trente (30) jours calendaires** suivant la date maximale de livraison indiquée dans l'email de confirmation de Commande :

- par l'Acheteur, qui lui a envoyé un message via son Compte Personnel ; ou
- par ManoMano, si ManoMano a eu connaissance de l'incident avant que le Marchand en soit informé par l'Acheteur.

3. Aucune des solutions suivantes n'a été mise en oeuvre par le Marchand :

- le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur ou à ManoMano dans un délai de **deux (2) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ou de ManoMano ; ou
- le Marchand n'a pas mis en oeuvre de solution satisfaisante (à savoir l'expédition de la Commande ou l'annulation de la Commande et son remboursement intégral) pour tenter d'aboutir à la résolution de l'incident, dans un délai de **quatre (4) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ou de ManoMano.

Si ces conditions sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

- ***Que se passe-t-il lorsqu'une Garantie Béton est ouverte ?***

A compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton, le Marchand dispose d'un délai de **trois (3) jours ouvrés** pour mettre en oeuvre l'une des solutions suivantes :

- procéder à l'expédition de la Commande et transmettre le numéro de suivi du colis à l'Acheteur. La Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum pour vérifier la réception de la Commande par l'Acheteur ; ou
- à défaut d'être capable d'expédier la Commande dans le délai de trois (3) jours ouvrés, ou si l'Acheteur refuse cette solution : procéder à l'annulation et au remboursement intégral de la Commande (prix du/des Produit(s) et frais de livraison) ; ou
- toute autre solution permettant d'aboutir à la résolution de l'incident.

Si aucune de ces solutions n'a été mise en oeuvre par le Marchand à l'issue du délai de trois (3) jours ouvrés, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur : la Commande de l'Acheteur est remboursée intégralement (prix du/des Produit(s) et frais de livraison).

3. Commande non livrée

- ***Quelles sont les conditions spécifiques à satisfaire pour l'ouverture d'une Garantie Béton ?***

1. A la date maximale de livraison indiquée dans l'email de confirmation de Commande, la Commande a été expédiée mais n'a pas été livrée à l'Acheteur (exemples : colis perdu, bloqué, volé, expédié sans suivi, etc.).

2. Le Marchand a été informé de l'incident dans un délai de **trente (30) jours calendaires** suivant la date maximale de livraison indiquée dans l'email de confirmation de Commande :

- par l'Acheteur, qui lui a envoyé un message via son Compte Personnel ; ou
- par ManoMano, si ManoMano a eu connaissance de l'incident avant que le Marchand en soit informé par l'Acheteur.

3. Aucune des solutions suivantes n'a été mise en oeuvre par le Marchand :

- le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur ou à ManoMano dans un délai de **deux (2) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ou de ManoMano ; ou
- le Marchand n'a pas mis en oeuvre de solution satisfaisante (à savoir la réexpédition de la Commande ou l'annulation de la Commande et son remboursement intégral) pour tenter d'aboutir à la résolution de l'incident, dans un délai de **quatre (4) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ou de ManoMano.

4. Si le Marchand conteste la non-réception de la Commande par l'Acheteur : l'Acheteur doit communiquer, à la demande du Marchand ou de ManoMano, une attestation sur l'honneur selon laquelle il n'a pas reçu la Commande ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.

ATTENTION : si le Marchand apporte la preuve indiscutable que la Commande a bien été réceptionnée par l'Acheteur (attestation signée du transporteur ou signature de la pièce d'identité identique à celle figurant sur le bon de livraison de la Commande), ManoMano n'ouvre pas de Garantie Béton.

Si ces conditions sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

- ***Que se passe-t-il lorsqu'une Garantie Béton est ouverte ?***

A compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton, le Marchand dispose d'un délai de **cinq (5) jours ouvrés** pour mettre en oeuvre l'une des solutions suivantes :

- procéder à la (ré)expédition de la Commande et transmettre le numéro de suivi du colis à l'Acheteur. La Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum pour vérifier la réception de la Commande par l'Acheteur ; ou
- à défaut d'être capable de procéder à la réexpédition de la Commande dans le délai de cinq (5) jours ouvrés, ou si l'Acheteur refuse cette solution : procéder à l'annulation et au remboursement intégral de la Commande (prix du/des Produit(s) et frais de livraison) ; ou
- toute autre solution permettant d'aboutir à la résolution de l'incident.

En cas d'ouverture d'une enquête du Marchand auprès du transporteur pendant les délais d'ouverture de la Garantie Béton, et à condition que le Marchand ait apporté la

preuve de cette enquête à ManoMano, la Garantie Béton peut être prolongée de sept (7) jours calendaires maximum à compter de la date d'ouverture de l'enquête.

ATTENTION : si le Marchand conteste la non-réception de la Commande et qu'il apporte la preuve indiscutable que la Commande a bien été réceptionnée par l'Acheteur (attestation signée du transporteur ou signature de la pièce d'identité identique à celle figurant sur le bon de livraison de la Commande), ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur du Marchand : la Commande de l'Acheteur n'est pas remboursée.

Si aucune de ces solutions n'a été mise en œuvre par le Marchand à l'issue du délai de cinq (5) jours ouvrés, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur : la Commande de l'Acheteur est remboursée intégralement (prix du/des Produit(s) et frais de livraison).

4. Commande ou Produit livré(e) non-conforme, défectueux/se, endommagé(e), cassé(e), incomplet(e)

- ***Quelles sont les conditions spécifiques à satisfaire pour l'ouverture d'une Garantie Béton ?***

1. Le Produit a été livré à l'Acheteur et il constate, soit directement après avoir ouvert le colis, soit après avoir installé ou monté le Produit si le défaut de conformité ne pouvait être constaté qu'après son installation ou son montage :

- que le Produit livré n'est pas conforme à la description donnée par le Marchand (différence concernant les caractéristiques techniques, la couleur, les dimensions, etc.) ; ou
- que le Produit livré est défectueux (non fonctionnel ou non conforme à l'usage raisonnablement attendu) ; ou
- que le Produit reçu est endommagé ou cassé ; ou
- que la Commande reçue est incomplète (exemples : Produit(s) manquant(s), pièce(s) manquante(s), composant(s) du Produit manquant(s), notice d'utilisation manquante ou dans une autre langue que celle de l'Acheteur, etc.).

2. L'Acheteur a informé le Marchand de l'incident dans un délai de **quatorze (14) jours calendaires** suivant la date de livraison du Produit, en lui envoyant un message via son Compte Personnel et en joignant à sa réclamation les éléments suivants :

- en cas de Produit reçu non-conforme, défectueux, ou endommagé ou cassé : une/des photographie(s) et/ou une/des vidéo(s) démontrant l'existence du défaut de conformité du Produit ;
- en cas de Commande reçue incomplète, selon le cas : une/des photographie(s) le démontrant ou, à la demande du Marchand ou de ManoMano, une attestation sur l'honneur signée par l'Acheteur selon laquelle la Commande est incomplète.

3. Aucune des solutions suivantes n'a été mise en œuvre par le Marchand :

- le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur dans un délai de **deux (2) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ; ou
- le Marchand n'a pas mis en œuvre de solution satisfaisante (à savoir la réparation, le remplacement du Produit et/ou de pièce(s), l'envoi du/des élément(s) manquant(s) ou le remboursement de la Commande) pour tenter

d'aboutir à la résolution de l'incident, dans un délai de **quatre (4) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur.

Il est précisé que la solution mise en oeuvre par le Marchand ne sera considérée comme satisfaisante que si :

- lorsque le Produit doit être retourné au Marchand : les frais de retour du Produit sont pris en charge par le Marchand. Le Marchand transmet à l'Acheteur une étiquette de retour prépayée ou organise l'enlèvement du Produit à ses frais ;
- lorsqu'un Produit ou des pièces doivent être envoyé(e)s à l'Acheteur : les frais de livraison sont pris en charge par le Marchand.

Si ces conditions sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

ATTENTION : si le Marchand a initié une expertise sur le Produit non conforme et qu'il a communiqué un document d'expertise à ManoMano qui démontre que le défaut de conformité est imputable à l'Acheteur, ManoMano n'ouvre pas de Garantie Béton.

- ***Que se passe-t-il lorsqu'une Garantie Béton est ouverte ?***

A compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton, le Marchand dispose d'un délai de **sept (7) jours ouvrés** pour mettre en oeuvre l'une des solutions suivantes :

- en priorité, et à ses frais, la réparation ou le remplacement du Produit et/ou de pièce(s) ou l'envoi du/des élément(s) manquant(s). Le Marchand doit transmettre le numéro de suivi du colis à l'Acheteur. Dans ce cas, les frais de retour et/ou de livraison doivent être pris en charge par le Marchand. La Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum pour vérifier la réception du colis par l'Acheteur ; ou
- si le Marchand n'est pas en mesure de mettre en oeuvre l'une de ces solutions (exemples: réparation impossible, Produit(s) ou pièces ou élément(s) manquant(s) en rupture de stock, etc):
 - si l'Acheteur ne souhaite pas conserver le Produit : procéder au remboursement intégral du Produit (prix du Produit et frais de livraison compris) en contrepartie de la restitution du Produit au Marchand. Les frais de retour du Produit doivent être pris en charge par le Marchand (transmission d'une étiquette de retour prépayée ou organisation de l'enlèvement du Produit à ses frais) ;
 - si l'Acheteur souhaite conserver le Produit: procéder au remboursement partiel de la Commande à l'Acheteur (montant à déterminer entre le Marchand et l'Acheteur) ; ou
- toute autre solution permettant d'aboutir à la résolution de l'incident.

En cas d'ouverture d'une enquête du Marchand auprès du transporteur pendant les délais d'ouverture de la Garantie Béton, et à condition que le Marchand ait apporté la preuve de cette enquête à ManoMano, la Garantie Béton peut être prolongée de sept (7) jours calendaires maximum à compter de la date d'ouverture de l'enquête.

ATTENTION : le Marchand a le droit de procéder à une expertise du Produit, à ses frais, pour déterminer l'origine du défaut de conformité. Dans ce cas, la Garantie Béton sera prolongée pendant la durée de réalisation de l'expertise, et pendant un délai maximum

de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception du Produit par le Marchand, sur présentation par le Marchand d'un justificatif en attestant. Si le document d'expertise démontre que le défaut du Produit est imputable à l'Acheteur, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur du Marchand : la Commande de l'Acheteur n'est pas remboursée.

Si aucune de ces solutions n'a été mise en oeuvre par le Marchand à l'issue du délai de sept (7) jours ouvrés, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur : l'Acheteur a le choix entre les solutions suivantes:

- si l'Acheteur souhaite retourner le Produit : obtenir le remboursement intégral du Produit (prix du Produit et frais de livraison) ; ou
- si l'Acheteur souhaite conserver le Produit : obtenir le remboursement partiel du Produit (jusqu'à 50% du prix du Produit).

En cas de remboursement intégral du Produit, l'Acheteur s'engage à :

- si le Marchand a préalablement fourni une étiquette de retour prépayée : procéder au retour du Produit dans un délai de **dix (10) jours calendaires** à compter de la date de clôture de la Garantie Béton. Ledit délai de dix (10) jours calendaires peut être prolongé si le Marchand et l'Acheteur trouvent un accord ;
- si le Marchand organise l'enlèvement et le retour du Produit à ses frais : mettre à disposition du Marchand le Produit pendant **dix (10) jours calendaires** pour son enlèvement. Ledit délai de dix (10) jours calendaires peut être prolongé si le Marchand et l'Acheteur trouvent un accord.

5. Produit présentant un défaut de conformité lors de son utilisation

- ***Quelles sont les conditions spécifiques à satisfaire pour l'ouverture d'une Garantie Béton ?***

1. Au cours de son utilisation, et dans un délai **d'un (1) an** à compter de la date de livraison du Produit, le Produit se révèle non-conforme, à savoir :

- le Produit présente des qualités différentes de celles annoncées par le Marchand ; ou
- le Produit est impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et que l'Acheteur ne pouvait pas s'en apercevoir au moment de sa réception ; ou
- le Produit n'a pas été installé correctement par l'Acheteur en raison d'instructions lacunaires.

Ce cas ne couvre donc pas :

- le défaut apparent du Produit ; ou
- une détérioration du Produit en raison d'un usage anormal du Produit ou d'une usure normale du Produit ; ou
- le défaut résulte de matériaux que l'Acheteur a fournis ou ajoutés.

2. L'Acheteur en a informé le Marchand dès que le défaut a été constaté en lui envoyant un message via son Compte Personnel et en joignant une/des photographie(s) et/ou une vidéo(s) démontrant l'existence du défaut du Produit.

3. Aucune des solutions suivantes n'a été mise en oeuvre par le Marchand :

- le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur dans un délai de **deux (2) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ; ou
- le Marchand n'a pas mis en oeuvre de solution satisfaisante (à savoir la réparation, le remplacement du Produit et/ou de pièce(s) ou le remboursement de la Commande) pour tenter d'aboutir à la résolution de l'incident, dans un délai de **quatre (4) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur.

Il est précisé que la solution mise en oeuvre par le Marchand ne sera considérée comme satisfaisante que si :

- lorsque le Produit doit être retourné au Marchand : les frais de retour du Produit sont pris en charge par le Marchand. Dans ce cas, le Marchand transmet à l'Acheteur une étiquette de retour prépayée ou organise l'enlèvement du Produit à ses frais ;
- lorsqu'un Produit ou des pièces doivent être envoyé(e)s à l'Acheteur : les frais de livraison sont pris en charge par le Marchand.

ATTENTION : si le Marchand a initié une expertise sur le Produit défectueux et qu'il a communiqué un document d'expertise à ManoMano qui démontre que le défaut de conformité est imputable à l'Acheteur, ManoMano n'ouvre pas de Garantie Béton.

Si ces conditions sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

- ***Que se passe-t-il lorsqu'une Garantie Béton est ouverte ?***

A compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton, le Marchand dispose d'un délai de **sept (7) jours ouvrés** pour mettre en oeuvre l'une des solutions suivantes :

- en priorité, et à ses frais, la réparation du Produit ou l'envoi d'un Produit de remplacement et/ou de pièce(s). Le Marchand doit transmettre le numéro de suivi du colis à l'Acheteur. Dans ce cas, les frais de retour et/ou de livraison doivent être pris en charge par le Marchand. La Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum pour vérifier la réception du colis par l'Acheteur ; ou
- à défaut d'être capable de mettre en oeuvre ces solutions (exemples : réparation impossible, Produit(s) ou pièce(s) en rupture de stock, etc):
 - si l'Acheteur ne souhaite pas conserver le Produit : procéder au remboursement intégral du Produit (prix du Produit et frais de livraison compris) en contrepartie de la restitution du Produit au Marchand. Les frais de retour du Produit doivent être pris en charge par le Marchand (transmission d'une étiquette de retour prépayée ou organisation de l'enlèvement du Produit à ses frais) ; ou
 - si l'Acheteur souhaite conserver le Produit : procéder au remboursement partiel de la Commande à l'Acheteur (montant à déterminer en accord avec l'Acheteur) ; ou
- toute autre solution permettant d'aboutir à la résolution de l'incident.

ATTENTION : le Marchand a le droit de procéder à une expertise du Produit, à ses frais, pour déterminer l'origine du défaut de conformité. Dans ce cas, la Garantie Béton sera

prolongée pendant la durée de réalisation de l'expertise, et pendant un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception du Produit par le Marchand, sur présentation par le Marchand d'un justificatif en attestant. Si le document d'expertise démontre que le défaut du Produit est imputable à l'Acheteur, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur du Marchand : la Commande de l'Acheteur n'est pas remboursée.

Si aucune de ces solutions n'a été mise en oeuvre par le Marchand à l'issue du délai de sept (7) jours ouvrés, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur : l'Acheteur a le choix entre les solutions suivantes:

- si l'Acheteur souhaite retourner le Produit : obtenir le remboursement intégral du Produit (prix du Produit et frais de livraison) ; ou
- si l'Acheteur souhaite conserver le Produit : obtenir le remboursement partiel du Produit (jusqu'à 50% du prix du Produit).

En cas de remboursement intégral du Produit, l'Acheteur s'engage à :

- si le Marchand a préalablement fourni une étiquette de retour prépayée : procéder au retour du Produit dans un délai de **dix (10) jours calendaires** à compter de la date de clôture de la Garantie Béton. Ledit délai de dix (10) jours calendaires peut être prolongé si le Marchand et l'Acheteur trouvent un accord.
- si le Marchand organise l'enlèvement et le retour du Produit à ses frais : mettre à disposition du Marchand le Produit pendant **dix (10) jours calendaires** pour son enlèvement. Ledit délai de dix (10) jours calendaires peut être prolongé si le Marchand et l'Acheteur trouvent un accord.

6. Le Marchand n'a pas donné suite à une demande de rétractation

- ***Quelles sont les conditions spécifiques à satisfaire pour l'ouverture d'une Garantie Béton ?***

1. L'Acheteur souhaite se rétracter de son achat et :

- n'a pas monté, utilisé ou manipulé le Produit dans une mesure qui excède ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du Produit et tel que cela lui aurait été permis lors d'un achat en magasin ; et
- est en mesure de restituer le Produit au Marchand dans son emballage d'origine, ou à défaut, dans un emballage permettant de protéger raisonnablement le Produit lors de son retour.

2. L'Acheteur a informé le Marchand de sa volonté de se rétracter dans un délai de **quatorze (14) jours calendaires** suivant la date de livraison du Produit, en lui envoyant un message via son Compte Personnel. Si le délai expire un samedi, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

3. Aucune des solutions suivantes n'a été mise en oeuvre par le Marchand :

- le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur dans un délai de **deux (2) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ; ou

- le Marchand n'a pas communiqué à l'Acheteur les instructions pour effectuer le retour du Produit dans un délai de **quatre (4) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur.

Si ces conditions sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

- ***Que se passe-t-il lorsqu'une Garantie Béton est ouverte ?***

A compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton, le Marchand dispose d'un délai de **cinq (5) jours ouvrés** pour mettre en oeuvre l'une des solutions suivantes :

- confirmer à l'Acheteur sa demande de rétractation et lui communiquer les instructions pour effectuer le retour du Produit (exemples : fourniture d'une adresse de retour, etc.) ou organiser l'enlèvement et le retour du Produit s'il ne peut être renvoyé normalement par l'Acheteur par voie postale en raison de sa nature ; ou
- toute autre solution permettant d'aboutir à la résolution de l'incident.

Si aucune de ces solutions n'a été mise en oeuvre par le Marchand à l'issue du délai de cinq (5) jours ouvrés, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur : la Commande de l'Acheteur est remboursée intégralement (prix du/des Produit(s) et frais de livraison).

En cas de remboursement intégral du Produit, l'Acheteur s'engage à :

- si le Marchand lui a préalablement communiqué les instructions à suivre pour retourner le Produit (exemples : communication d'une adresse de retour, etc) : procéder au retour du Produit dans un **délai de dix (10) jours calendaires** à compter de la date de clôture de la Garantie Béton. Ledit délai de dix (10) jours calendaires peut être prolongé si le Marchand et l'Acheteur trouvent un accord ; ou
- si le Marchand organise l'enlèvement et le retour du Produit : mettre à disposition du Marchand le Produit pendant **dix (10) jours calendaires** pour son enlèvement. Ledit délai de dix (10) jours calendaires peut être prolongé si le Marchand et l'Acheteur trouvent un accord.

7. A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le remboursement attendu alors que le Produit a été restitué au Marchand

- ***Quelles sont les conditions spécifiques à satisfaire pour l'ouverture d'une Garantie Béton ?***

1. A la suite d'une réclamation (qu'une Garantie Béton ait été antérieurement mise en oeuvre ou non), alors que le Produit a été restitué au Marchand, l'Acheteur n'a pas reçu le remboursement attendu dans les **quatorze (14) jours calendaires** :

- en cas d'exercice du droit de rétractation sur l'achat d'un Produit et sous réserve que l'Acheteur ait renvoyé son Produit au Marchand dans les quatorze (14) jours calendaires suivant sa demande de rétractation : à compter de la date de réception par le Marchand du Produit retourné, ou le cas échéant, de la date à

laquelle l'Acheteur a fourni au Marchand une preuve de l'expédition de son Produit ; ou

- en cas de Commande ou Produit livré(e) non-conforme, défectueux/se, endommagé(e), cassé(e), incomplet(e), ou de Produit présentant un défaut de conformité lors de son utilisation : à compter de la date de réception par le Marchand du Produit retourné ou, le cas échéant, de la date à laquelle l'Acheteur a fourni au Marchand une preuve de l'expédition de son Produit.

2. L'Acheteur a informé le Marchand de l'incident en lui envoyant un message via son Compte Personnel.

3. Aucune des solutions suivantes n'a été mise en oeuvre par le Marchand :

- le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur dans un délai de **deux (2) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ; ou
- le Marchand n'a pas procédé au remboursement attendu dans un délai de **quatre (4) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur.

Si ces conditions sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

- ***Que se passe-t-il lorsqu'une Garantie Béton est ouverte ?***

A compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton, le Marchand dispose d'un délai de **cinq (5) jours ouvrés** pour procéder au remboursement attendu.

Si cette solution n'a pas été mise en oeuvre par le Marchand à l'issue du délai de **cinq (5) jours ouvrés**, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur : l'Acheteur est remboursé.

8. A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le Produit ou la pièce qui devait lui être réexpédié(e) par le Marchand

- ***Quelles sont les conditions spécifiques à satisfaire pour l'ouverture d'une Garantie Béton ?***

1. A la suite d'une réclamation (qu'une Garantie Béton ait été antérieurement mise en oeuvre ou non), l'Acheteur n'a pas reçu le Produit ou la/les pièce(s) qui devait lui être réexpédié(es) par le Marchand dans le délai indiqué par le Marchand.

2. L'Acheteur a informé le Marchand de l'incident en lui envoyant un message via son Compte Personnel.

3. Aucune des solutions suivantes n'a été mise en oeuvre par le Marchand :

- le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur dans un délai de **deux (2) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ; ou
- le Marchand n'a pas procédé à la réexpédition du Produit ou de la/des pièce(s) attendu(es) dans un délai de **quatre (4) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur.

Si ces conditions sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

- ***Que se passe-t-il lorsqu'une Garantie Béton est ouverte ?***

A compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton, le Marchand dispose d'un délai de **cinq (5) jours ouvrés** pour procéder à la réexpédition du Produit ou de la/les pièce(s) attendu(es). Le Marchand doit transmettre le numéro de suivi du colis à l'Acheteur. Dans ce cas, les frais de livraison doivent être pris en charge par le Marchand.

La Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum pour vérifier la réception du colis par l'Acheteur.

Si cette solution n'a pas été mise en œuvre par le Marchand à l'issue du délai de cinq (5) jours ouvrés, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur : la Commande est remboursée partiellement ou intégralement selon le cas.

9. Facture non réceptionnée ou facture erronée

- ***Quelles sont les conditions spécifiques à satisfaire pour l'ouverture d'une Garantie Béton ?***

1. L'Acheteur n'a pas réceptionné de facture ou a réceptionné une facture erronée. Une facture est erronée lorsque :

- elle contient une erreur imputable au Marchand portant sur le nom de l'Acheteur, sur l'adresse de l'Acheteur, sur le montant de la facture ou sur la désignation du Produit ; ou
- elle ne contient pas les mentions légales obligatoires ; ou
- elle n'est pas rédigée dans la langue de l'Acheteur.

2. L'Acheteur a sollicité la communication d'une facture conforme auprès du Marchand, en lui envoyant un message via son Compte Personnel.

3. Aucune des solutions suivantes n'a été mise en œuvre par le Marchand :

- le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur dans un délai de **deux (2) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur ; ou
- le Marchand n'a pas communiqué de facture conforme à l'Acheteur dans un délai de **quatre (4) jours ouvrés** à compter du message de l'Acheteur.

Si ces conditions sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

- ***Que se passe-t-il lorsqu'une Garantie Béton est ouverte ?***

A compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton, le Marchand dispose d'un délai de **cinq (5) jours ouvrés** pour mettre en œuvre l'une des solutions suivantes:

- communiquer une facture conforme à l'Acheteur ; ou
- toute autre solution permettant d'aboutir à la résolution de l'incident.

Si aucune de ces solutions n'a été mise en oeuvre par le Marchand à l'issue du délai de cinq (5) jours ouvrés, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur : la Commande est partiellement remboursée à hauteur de quinze pour cent (15%) du montant réglé par l'Acheteur.

ANNEXE 2 - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat.

A l'attention de [Indiquer le nom et l'adresse du Marchand, tel que figurant sur la confirmation de commande]

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Commandé le/Reçu le (*)

Nom du(des) consommateur(s)

Adresse du(des) consommateur(s)

Signature du(des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date

() Rayer la mention inutile*