

Conditions Générales D'utilisation

Dernière mise à jour le 25.04.2024

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, élaborée et enrichie par ManoMano, sur la base 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 renseigne (i) une adresse électronique valide et (ii) un mot de passe qui ne porte pas atteinte aux droits de tiers. Il s'engage à conserver confidentiel son mot de passe. L'Utilisateur peut également se connecter par l'intermédiaire de son compte Google, Apple ou Facebook (ce dernier moyen n'étant accessible que sur le site internet).

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 ou par mails (selon les possibilités), 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 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, par chat, par mail ou par téléphone (selon les possibilités).

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

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, 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 1,56% du montant total de la Commande (dans la limite de 25€ 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 52,34€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 20,89%. Coût du financement : 2,34€ dans la limite de 25€ 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 le Marchand (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 est invité à 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 (GARANTIE COMMERCIALE)

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 :

- Annulation d'une Commande non expédiée
- Commande non expédiée
- Commande non livrée
- Produit livré endommagé ou cassé
- Commande non-conforme à l'annonce
- Produit révélant un défaut de conformité au cours de son utilisation
- Le Marchand n'a pas donné suite à la 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 l'élément qui devait lui être réexpédié par le Marchand
- Facture ou note de crédit non réceptionnée ou 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.

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 – PROPRIETE 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 enfantine, 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 : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8

- <http://www.mediateurfevad.fr>. Après démarches préalables écrites 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.

Enfin, la Plateforme ManoManoPro a mis en place un programme de fidélité gratuit intitulé "Club ManoManoPro" dont les conditions et modalités sont détaillées au sein de la page suivante : <https://pro.manomano.fr/club-manomano-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 BÉTON

(GARANTIE COMMERCIALE)

ManoMano a souhaité mettre en place une garantie commerciale, ci-après dénommée "la Garantie Béton", afin de faciliter la résolution de certains incidents affectant les Commandes passées par le biais de la Plateforme par les Acheteurs. Si les conditions de la Garantie Béton sont réunies et qu'aucune action n'est mise en œuvre par le Marchand pour prendre en charge la réclamation, ManoMano pourra agir en remboursant l'Acheteur, partiellement ou totalement selon le cas, aux frais du Marchand.

Il est rappelé que, indépendamment de cette Garantie Béton, 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 à l'égard des Acheteurs.

La Garantie Béton qui s'applique est celle du pays dans lequel l'Acheteur a passé Commande. Sa mise en œuvre n'est pas conditionnée au paiement d'une somme supplémentaire par l'Acheteur.

Le fonctionnement ainsi que 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 BÉTON

1. Comment ouvrir une Garantie Béton ?

Pour qu'une Garantie Béton puisse être ouverte par ManoMano, les trois conditions ci-dessous doivent être remplies :

Condition 1 : 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" et indiqués ci-après :

1. Annulation d'une Commande non expédiée
2. Commande non expédiée
3. Commande non livrée
4. Produit livré endommagé ou cassé
5. Commande non-conforme à l'annonce
6. Produit révélant un défaut de conformité au cours de son utilisation
7. Le Marchand n'a pas donné suite à la demande de rétractation

8. A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le remboursement attendu alors que le Produit a été restitué au Marchand
9. A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le Produit ou l'élément qui devait lui être réexpédié par le Marchand
10. Facture ou note de crédit non réceptionnée ou erronée

Condition 2 : 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

Condition 3 : ManoMano doit avoir eu connaissance de l'incident affectant la Commande de l'Acheteur, notamment suite à une réclamation de l'Acheteur auprès de ManoMano.

En tout état de cause, une Garantie Béton ne peut pas être ouverte par ManoMano lorsque :

- l'Acheteur n'a pas réglé intégralement le prix de sa Commande, ou, en cas de souscription à l'option de paiement en plusieurs 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 ;
- l'Acheteur n'a pas transmis au Marchand ou à ManoMano les informations sollicitées pour la prise en charge de sa réclamation dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires (informations supplémentaires sur l'incident rencontré, etc).

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 en oeuvre une solution conforme**

A compter de l'ouverture d'une Garantie Béton par ManoMano, le Marchand dispose d'un certain délai pour mettre en oeuvre une solution 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 dépendent de l'incident (cf. "II- Incidents couverts par la Garantie Béton").

Lorsque le Marchand a mis en oeuvre une solution conforme dans le délai indiqué, la Garantie Béton est clôturée par ManoMano en faveur du Marchand : ManoMano ne déclenche pas le remboursement de la Commande aux frais du Marchand (une solution conforme a préalablement été apportée par le Marchand).

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

Lorsque le Marchand n'a pas mis en oeuvre de solution conforme 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 aux frais du Marchand (remboursement partiel ou intégral du Produit selon le cas et éventuels frais de livraison).

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

3. Quels sont les cas dans lesquels la durée de la Garantie Béton peut être prolongée ?

La durée de la Garantie Béton peut être prolongée par ManoMano, de son initiative ou à la demande du Marchand, dans les conditions suivantes :

- lorsque le Marchand a ouvert une enquête auprès du transporteur et que cette dernière est toujours en cours au moment où la Garantie Béton doit être clôturée (en cas d'absence de livraison signalée par l'Acheteur): la Garantie Béton peut être prolongée de dix (10) jours calendaires maximum à compter de la date initiale de clôture de la Garantie Béton ;
- lorsque le Marchand a procédé à l'expédition d'un Produit ou d'un élément dont la livraison est toujours en cours au moment où la Garantie Béton doit être clôturée : la Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum à compter de la date initiale de clôture de la Garantie Béton.
- lorsque le Marchand a initié une expertise sur le Produit et que cette dernière est toujours en cours au moment où la Garantie Béton doit être clôturée (en cas de défaut de conformité signalé par l'Acheteur): la Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum à compter de la date initiale de clôture de la Garantie Béton.
- lorsque l'Acheteur a procédé au renvoi d'un Produit à restituer au Marchand et que la livraison est toujours en cours au moment où la Garantie Béton doit être clôturée : la Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum à compter de la date initiale de clôture de la Garantie Béton.
- lorsque l'Acheteur ne répond pas aux demandes d'informations complémentaires du Marchand ou de ManoMano pour assurer la gestion et/ou le suivi du dossier et que la Garantie Béton doit être clôturée (en attente de l'envoi d'une attestation sur l'honneur, confirmation de la résolution de l'incident, etc.) : la Garantie Béton peut être prolongée de sept (7) jours calendaires maximum à compter de la date initiale de clôture de la Garantie Béton.

II. INCIDENTS COUVERTS PAR LA GARANTIE BÉTON

1. Annulation d'une Commande non-expédiée

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

Si les deux conditions indiquées ci-après sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

Condition 1 : L'Acheteur a envoyé un message au Marchand, via son Compte Personnel, pour solliciter l'annulation de sa Commande **au moment où la Commande n'a pas encore été expédiée par le Marchand** (le statut de la Commande, accessible via le Compte Personnel, indique que la Commande est "en attente de validation" ou "en préparation"); et

Condition 2 :

1. **A l'issue d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur**, le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur (hors message automatique) ou a indiqué refuser la demande d'annulation de Commande (sans justifier d'une contrainte logistique qui engendrerait des difficultés pour mettre un terme au processus d'envoi).
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ; ou
2. **A l'issue d'un délai de quatre (4) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur**, le Marchand n'a pas procédé à l'annulation et au remboursement de la Commande (prix du/des Produit(s) et éventuels frais de livraison).
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de quatre (4) jours ouvrés.

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

Lorsqu'une Garantie Béton est ouverte par ManoMano, le Marchand dispose d'un délai supplémentaire pour agir :

1. Le Marchand dispose d'un **délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour répondre au message de l'Acheteur ou de ManoMano (hors message automatique).
A défaut, ou lorsque le Marchand a indiqué refuser la demande d'annulation de Commande émise par l'Acheteur (sans justifier d'une contrainte logistique qui engendrerait des difficultés pour mettre un terme au processus d'envoi), ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ;
ou
2. Le Marchand dispose d'un **délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour procéder à l'annulation et au remboursement de la Commande (prix du/des Produit(s) et éventuels frais de livraison).
A défaut, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de cinq (5) jours ouvrés.

Lorsque la Garantie Béton est clôturée en faveur de l'Acheteur, la Commande est remboursée aux frais du Marchand (remboursement intégral du prix du/des Produit(s) et éventuels frais de livraison).

2. Commande non-expédiée

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

Si les trois conditions indiquées ci-après sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

Condition 1 : A compter de la date maximale de livraison indiquée dans l'email de confirmation de Commande, la Commande n'a toujours pas été expédiée par le Marchand (le statut de la Commande, accessible via le Compte Personnel, indique que la Commande est "en attente de validation" ou "en préparation").

Condition 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.

Condition 3 : A l'issue d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur ou de ManoMano, le Marchand n'a pas agi selon les modalités suivantes :

- le Marchand n'a pas procédé à l'expédition de la Commande non-expédiée (avec la communication d'un numéro ou d'un lien de suivi du colis à l'Acheteur ou à ManoMano) ;
- à défaut de pouvoir procéder à l'expédition de la Commande non-expédiée dans le délai de deux (2) jours ouvrés, ou lorsque l'Acheteur ne souhaite plus recevoir la Commande en raison du retard de livraison, le Marchand n'a pas procédé au remboursement de la Commande (prix du/des Produit(s) et éventuels frais de livraison).

Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue du délai de deux (2) jours ouvrés.

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

Lorsqu'une Garantie Béton est ouverte par ManoMano, le Marchand dispose d'un **délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour agir selon les modalités suivantes :

- le Marchand procède à la livraison de la Commande non-expédiée (avec la communication d'un lien ou d'un numéro de suivi du colis à l'Acheteur ou à ManoMano).

Lorsque la Commande est toujours en cours de livraison à l'issue du délai de trois (3) jours ouvrés, la Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum à compter de la date de clôture initiale de la Garantie Béton pour vérifier la bonne réception de la Commande par l'Acheteur ;

- à défaut de pouvoir livrer la Commande non-expédiée dans le délai de trois (3) jours ouvrés, ou si l'Acheteur ne souhaite plus recevoir la Commande en raison du retard de livraison, le Marchand procède à l'annulation et au remboursement de la Commande (prix du/des Produit(s) et éventuels frais de livraison).

A défaut, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de trois (3) jours ouvrés.

Lorsque la Garantie Béton est clôturée en faveur de l'Acheteur, la Commande est remboursée aux frais du Marchand (remboursement intégral du prix du/des Produit(s) et éventuels frais de livraison).

3. Commande non livrée

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

Si les trois conditions indiquées ci-après sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

Condition 1 : A compter de 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 livré à la mauvaise adresse, perdu, bloqué, volé, expédié sans suivi et non-réceptionné, etc.).

Condition 2 : Le Marchand a été informé de l'incident dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de 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.

Condition 3 :

1. **A l'issue d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur ou de ManoMano**, le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur ou à ManoMano (hors message automatique) ou a indiqué refuser la prise en charge de la réclamation.

Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ;

ou

2. **A l'issue d'un délai de quatre (4) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur ou de ManoMano**, le Marchand n'a pas agi selon les modalités suivantes :

- le Marchand n'a pas procédé à la réexpédition de la Commande ou à la livraison de la Commande non-livrée (avec la communication d'un numéro ou d'un lien de suivi du colis à l'Acheteur ou à ManoMano) ;
- à défaut de pouvoir procéder à la réexpédition de la Commande ou à la livraison de la Commande non-livrée dans le délai de quatre (4) jours ouvrés, ou si l'Acheteur ne souhaite plus recevoir la Commande en raison du retard de livraison, le Marchand n'a pas procédé au remboursement de la Commande (prix du/des Produit(s) et éventuels frais de livraison).

Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de quatre (4) jours ouvrés.

En cas de Commande indiquée comme ayant été livrée à l'adresse renseignée par l'Acheteur lors de la passation de la Commande, le Marchand a le droit d'ouvrir une enquête auprès du transporteur et/ou de contester la non-réception de la Commande par l'Acheteur.

Dans ce cas, le Marchand peut demander à l'Acheteur de communiquer une attestation sur l'honneur selon laquelle il n'a pas reçu la Commande ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.

ManoMano n'ouvre pas de Garantie Béton dans les cas suivants :

- l'Acheteur refuse de communiquer les pièces demandées par le Marchand (attestation sur l'honneur et/ou copie de pièce d'identité);
- le Marchand a ouvert une enquête auprès du transporteur, sous réserve (i) de la transmission à ManoMano d'un justificatif d'ouverture d'enquête et (ii) à condition que la durée de l'enquête soit inférieure à dix (10) jours calendaires. Passé ce délai de dix (10) jours calendaires, ManoMano peut ouvrir une Garantie Béton.
- le Marchand apporte la preuve indiscutable que la Commande a bien été réceptionnée par l'Acheteur, qu'une enquête auprès du transporteur ait été préalablement réalisée ou non (présentation d'une attestation signée du transporteur et/ou signature de la pièce d'identité transmise par l'Acheteur identique à celle figurant sur le bon de livraison de la Commande).

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

Lorsqu'une Garantie Béton est ouverte par ManoMano, le Marchand dispose d'un délai supplémentaire pour agir :

1. Le Marchand dispose d'un **délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour répondre à l'Acheteur ou à ManoMano (hors message automatique).
A défaut, ou lorsque le Marchand a indiqué refuser la prise en charge de la réclamation, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ;
ou
2. Le Marchand dispose d'un **délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour agir selon les modalités suivantes:
 - le Marchand procède à la livraison de la Commande (avec la communication d'un lien ou d'un numéro de suivi du colis à l'Acheteur ou à ManoMano).
Lorsque la Commande est toujours en cours de livraison à l'issue du délai de cinq (5) jours ouvrés, la Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum à compter de la date de clôture initiale de la Garantie Béton pour vérifier la bonne réception de la Commande par l'Acheteur;
 - à défaut de pouvoir livrer la Commande dans le délai de cinq (5) jours ouvrés, ou lorsque l'Acheteur ne souhaite plus recevoir la Commande en raison du retard de livraison, le Marchand procède au remboursement de la Commande (prix du/des Produit(s) et éventuels frais de livraison). Dans

ce cas, les éventuels frais de retour de la Commande sont à la charge du Marchand.

A défaut, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de cinq (5) jours ouvrés.

Lorsque ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur, la Commande est remboursée aux frais du Marchand (remboursement intégral du prix du/des Produit(s) et éventuels frais de livraison).

En cas de Commande indiquée comme ayant été livrée à l'adresse renseignée par l'Acheteur lors de la passation de la Commande, le Marchand a le droit d'ouvrir une enquête auprès du transporteur et/ou de contester la non-réception de la Commande par l'Acheteur.

Dans ce cas, le Marchand peut demander à l'Acheteur de communiquer une attestation sur l'honneur selon laquelle il n'a pas reçu la Commande ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.

Lorsque le Marchand a ouvert une enquête auprès du transporteur, et sous réserve d'un justificatif d'ouverture d'enquête transmis à ManoMano, ManoMano peut prolonger la durée de la Garantie Béton en cours d'un délai de dix (10) jours supplémentaires maximum à compter de la date de clôture initiale de la Garantie Béton. Passé ce délai de dix (10) jours calendaires, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur (l'Acheteur obtient le remboursement de la Commande).

La Garantie Béton est clôturée en faveur du Marchand (l'Acheteur n'obtient pas le remboursement de la Commande) lorsque :

- l'Acheteur refuse de communiquer les pièces demandées par le Marchand (attestation sur l'honneur et/ou copie de pièce d'identité); .
- le Marchand apporte la preuve indiscutable que la Commande a bien été réceptionnée par l'Acheteur, qu'une enquête auprès du transporteur ait été préalablement réalisée ou non (présentation d'une attestation signée du transporteur et/ou signature de la pièce d'identité transmise par l'Acheteur identique à celle figurant sur le bon de livraison de la Commande).

4. Produit livré endommagé ou cassé

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

Si les trois conditions indiquées ci-après sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

Condition 1 : La Commande a été livrée à l'Acheteur qui constate, après avoir ouvert le colis, que le Produit reçu est endommagé ou cassé.

Condition 2 : L'Acheteur a informé le Marchand de l'incident dans un **délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de livraison de la Commande**, en lui

envoyant un message via son Compte Personnel et en joignant à sa réclamation une/des photographie(s) démontrant l'existence du dommage ou de la casse du Produit.

Condition 3 :

1. **A l'issue d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur**, le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur (hors message automatique) ou a indiqué refuser la prise en charge de la réclamation.
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de deux (2) jours ;
ou
2. **A l'issue d'un délai de quatre (4) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur**, le Marchand a répondu à l'Acheteur mais n'a pas agi selon les modalités suivantes :
 - le Marchand n'a pas initié, à ses frais, une solution de réparation ou de remplacement du Produit (envoi d'une étiquette de retour prépayée à l'Acheteur pour restituer le Produit, organisation de la collecte du Produit à récupérer, etc.) ;
 - le Marchand n'a pas procédé au remboursement de la Commande (remboursement partiel ou intégral du prix du Produit selon le cas et éventuels frais de livraison) alors que (i) aucune solution de réparation ou de remplacement du Produit ne peut être mise en oeuvre, ou (ii) l'une de ces solutions a déjà été mise en oeuvre et a échoué (nouveau défaut de conformité constaté).

Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de quatre (4) jours ouvrés.

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

Lorsqu'une Garantie Béton est ouverte par ManoMano, le Marchand dispose d'un délai supplémentaire pour agir :

1. Le Marchand dispose d'un **délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour répondre à l'Acheteur (hors message automatique).
A défaut, ou lorsque le Marchand a indiqué refuser la prise en charge de la réclamation, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ;
ou
2. Le Marchand dispose d'un **délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour agir selon les modalités suivantes :
 - le Marchand initie, à ses frais, une solution de réparation ou de remplacement du Produit (envoi d'une étiquette de retour prépayée à l'Acheteur pour restituer le Produit, organisation de la collecte du Produit à récupérer, etc.)
Lorsqu'une livraison est toujours en cours à l'issue du délai de cinq (5) jours ouvrés, la Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum à compter de la date de clôture initiale de la Garantie Béton pour vérifier la bonne réception du colis par l'Acheteur ;
 - le Marchand procède au remboursement de la Commande (remboursement partiel ou intégral du prix du Produit selon le cas et

éventuels frais de livraison) lorsque (i) aucune solution de réparation ou de remplacement du Produit ne peut être mise en oeuvre, ou (ii) l'une de ces solutions a déjà été mise en oeuvre et a échoué (nouveau défaut de conformité constaté).

A défaut, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de cinq (5) jours ouvrés.

Lorsque ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur, la Commande est remboursée aux frais du Marchand dans les conditions suivantes :

- lorsque l'Acheteur souhaite ou accepte de conserver le Produit endommagé ou cassé: remboursement partiel jusqu'à 50% du prix du Produit selon le cas et éventuels frais de livraison.
- lorsque l'Acheteur ne souhaite pas ou n'accepte pas de conserver le Produit endommagé ou cassé: remboursement intégral de 100% du prix du Produit et éventuels frais de livraison et frais de retour.

En cas de remboursement intégral de la Commande à l'issue d'une Garantie Béton, l'Acheteur restitue au Marchand le Produit remboursé dans les conditions suivantes :

- Lorsque le Marchand a communiqué une étiquette de retour pré-payée à l'Acheteur dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de clôture de la Garantie Béton, l'Acheteur expédie le Produit à restituer dans le délai convenu avec le Marchand, et à défaut dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'étiquette de retour pré-payée par le Marchand.
- Lorsque le Marchand organise la collecte du Produit endommagé ou cassé, à ses frais, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de clôture de la Garantie Béton, l'Acheteur s'organise pour préparer et mettre le Produit à restituer à disposition du transporteur pour une récupération à la date de retour convenue avec le Marchand.

A défaut, ManoMano se réserve le droit d'exercer une action pour recouvrer les sommes indûment perçues par l'Acheteur.

5. Commande non-conforme à l'annonce

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

Si les trois conditions indiquées ci-après sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

Condition 1 : La Commande a été livrée à l'Acheteur qui constate, après avoir ouvert le colis :

- que le Produit reçu n'est pas conforme aux informations annoncées au moment de la passation de la Commande (telles que: la couleur, le poids, les dimensions et/ou les caractéristiques techniques du Produit); ou
- que le Produit reçu est incomplet (exemples : composant(s) du Produit manquant(s), accessoire(s) manquant(s), notice d'utilisation ou d'installation manquante ou dans une langue différente de celle de l'Acheteur, etc.).

Condition 2 : L'Acheteur a informé le Marchand de l'incident, dans un **délai de deux (2)**

mois à compter de la date de livraison de la Commande, en lui envoyant un message via son Compte Personnel et en joignant à sa réclamation une/des photo(s) et/ou vidéo(s) démontrant la non-conformité du Produit reçu.

Condition 3 :

1. **A l'issue d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur**, le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur (hors message automatique) ou a indiqué refuser la prise en charge de la réclamation.
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de deux (2) jours ;
ou
2. **A l'issue d'un délai de quatre (4) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur**, le Marchand n'a pas agi selon les modalités suivantes :
 - le Marchand n'a pas initié, à ses frais, une solution de remplacement du Produit ou d'expédition de l'élément manquant (envoi d'une étiquette de retour prépayée à l'Acheteur pour restituer le Produit, organisation de la collecte du Produit à récupérer, envoi d'un lien ou d'un numéro de suivi de colis, etc.);
 - le Marchand n'a pas procédé au remboursement de la Commande (remboursement partiel ou intégral du Produit selon le cas et éventuels frais de livraison) alors que (i) aucune solution de remplacement du Produit ou d'expédition de l'élément manquant ne peut être mise en oeuvre, ou (ii) l'une de ces solutions a déjà été mise en oeuvre et a échoué (nouvelle non-conformité constatée).

Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de quatre (4) jours ouvrés.

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

Lorsqu'une Garantie Béton est ouverte par ManoMano, le Marchand dispose d'un délai supplémentaire pour agir :

1. Le Marchand dispose d'un **délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour répondre à l'Acheteur (hors message automatique).
A défaut, ou lorsque le Marchand a indiqué refuser la prise en charge de la réclamation, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ;
ou
2. Le Marchand dispose d'un **délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour agir selon les modalités suivantes :
 - le Marchand initie, à ses frais, une solution de remplacement du Produit ou d'expédition de l'élément manquant (envoi d'une étiquette de retour prépayée à l'Acheteur pour restituer le Produit, organisation de la collecte du Produit à récupérer, envoi d'un lien ou d'un numéro de suivi de colis, etc.). Lorsqu'une livraison est toujours en cours à l'issue du délai de cinq (5) jours ouvrés, la Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum à compter de la date de clôture initiale de la Garantie Béton pour vérifier la bonne réception du colis par l'Acheteur ;
ou

- le Marchand procède au remboursement de la Commande (remboursement partiel ou intégral du Produit selon le cas et éventuels frais de livraison) lorsque (i) aucune solution de remplacement du Produit ou d'expédition de l'élément manquant ne peut être mise en oeuvre, ou (ii) l'une de ces solutions a déjà été mise en oeuvre et a échoué (nouveau défaut de conformité constaté).

A défaut, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de cinq (5) jours ouvrés.

Lorsque ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur, la Commande est remboursée aux frais du Marchand dans les conditions suivantes :

- lorsque l'Acheteur souhaite ou accepte de conserver le Produit: remboursement jusqu'à 50% du prix du Produit et éventuels frais de livraison
- lorsque l'Acheteur ne souhaite pas ou n'accepte pas de conserver le Produit: remboursement de 100% du prix du Produit et éventuels frais de livraison.

En cas de remboursement intégral de la Commande à l'issue d'une Garantie Béton, l'Acheteur restitue au Marchand le Produit remboursé dans les conditions décrites ci-après.

- Lorsque le Marchand a communiqué une étiquette de retour pré-payée à l'Acheteur dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de clôture de la Garantie Béton, l'Acheteur expédie le Produit à restituer dans le délai convenu avec le Marchand, et à défaut dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'étiquette de retour pré-payée par le Marchand.
- Lorsque le Marchand organise la collecte du Produit non-conforme, à ses frais, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de clôture de la Garantie Béton, l'Acheteur s'organise pour préparer et mettre le Produit à disposition du transporteur pour une récupération à la date de retour convenue avec le Marchand.

A défaut, ManoMano se réserve le droit d'exercer une action pour recouvrer les sommes indûment perçues auprès de l'Acheteur.

6. Produit révélant un défaut de conformité au cours de son utilisation

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

Si les trois conditions indiquées ci-après sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

Condition 1 : Au cours de l'utilisation du Produit, l'Acheteur constate que :

- le Produit révèle un défaut de conformité ou se révèle impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et l'Acheteur ne pouvait pas s'en apercevoir au moment de sa réception ; ou
- le Produit apparaît défectueux et n'a pas été installé correctement en raison d'instructions manquantes ou lacunaires.

Ce cas ne couvre donc pas :

- le défaut apparent du Produit (produit livré endommagé ou cassé ou non-conforme à l'annonce) ; ou
- une détérioration du Produit en raison d'un usage anormal du Produit ou d'une usure normale du Produit ; ou
- le défaut résultant de matériaux que l'Acheteur a fournis ou ajoutés.

Condition 2 : L'Acheteur a informé le Marchand du défaut de conformité dès que celui-ci a été constaté, et au plus tard dans un **délai d'un (1) an à compter de la date de livraison de la Commande**, en lui envoyant un message via son Compte Personnel et en joignant à sa réclamation une/des photo(s) et/ou vidéo(s) démontrant l'existence du défaut de conformité du Produit.

Condition 3 :

1. **A l'issue d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur**, le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur (hors message automatique) ou a indiqué refuser la prise en charge de la réclamation.
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de deux (2) jours ;

ou

2. **A l'issue d'un délai de quatre (4) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur**, le Marchand n'a pas agi selon les modalités suivantes :

- le Marchand n'a pas initié, à ses frais, une solution de réparation ou de remplacement du Produit ayant révélé une non-conformité (envoi d'une étiquette de retour prépayée à l'Acheteur pour restituer le Produit, organisation de la collecte du Produit à récupérer, etc.);
- le Marchand n'a pas procédé au remboursement de la Commande (remboursement partiel ou intégral du prix du Produit selon le cas et éventuels frais de livraison) alors que (i) aucune solution de réparation ou de remplacement du Produit ne peut être mise en oeuvre, ou (ii) l'une de ces solutions a déjà été mise en oeuvre et a échoué (nouveau défaut de conformité constaté).

Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte pas ManoMano à l'issue de ce délai de quatre (4) jours ouvrés.

Le Marchand peut récupérer le Produit afin de faire réaliser une expertise, à ses frais, pour déterminer l'origine du défaut de conformité signalé par l'Acheteur.

ManoMano n'ouvre pas de Garantie Béton lorsque :

- L'Acheteur refuse de restituer le Produit au Marchand pour qu'une expertise soit réalisée;

ou

- Le Marchand a initié une expertise, à ses frais, pour déterminer l'origine du défaut et que :

1. La durée de cette expertise est inférieure à quinze (15) jours calendaires à compter de la restitution du Produit au Marchand. Passé ce délai de quinze (15) jours calendaires, ManoMano peut ouvrir une Garantie Béton; et/ou

2. Les résultats de cette expertise concluent que le défaut de conformité signalé est imputable à l'Acheteur (sous réserve de la communication de ces résultats à ManoMano).

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

Lorsqu'une Garantie Béton est ouverte, le Marchand dispose d'un délai supplémentaire pour agir :

1. Le Marchand dispose d'un **délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour répondre à l'Acheteur (hors message automatique).
A défaut, ou lorsque le Marchand refuse la prise en charge de la réclamation, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue du délai de deux (2) jours ouvrés ;
ou
2. Le Marchand dispose d'un **délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour agir selon les modalités suivantes :
 - le Marchand initie, à ses frais, une solution de réparation ou de remplacement du Produit (envoi d'une étiquette de retour prépayée à l'Acheteur pour restituer le Produit, organisation de la collecte du Produit à récupérer, etc).
Lorsqu'une livraison est toujours en cours à l'issue du délai de cinq (5) jours ouvrés, la Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum à compter de la date de clôture initiale de la Garantie Béton pour vérifier la bonne réception du colis par l'Acheteur ;
 - le Marchand procède au remboursement de la Commande (remboursement partiel ou intégral du prix du Produit selon le cas et éventuels frais de livraison) lorsque (i) aucune solution de réparation ou de remplacement du Produit ne peut être mise en oeuvre, ou (ii) l'une de ces solutions a déjà été mise en oeuvre et a échoué (nouveau défaut de conformité constaté).
A défaut, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de cinq (5) jours ouvrés.

Lorsque ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur, la Commande est remboursée aux frais du Marchand dans les conditions suivantes :

- lorsque l'Acheteur souhaite ou accepte de conserver le Produit : remboursement partiel jusqu'à 50% du prix du Produit et éventuels frais de livraison.
- lorsque l'Acheteur ne souhaite pas ou n'accepte pas de conserver le Produit : remboursement intégral de 100% du prix du Produit et éventuels frais de livraison.

En cas de remboursement intégral de la Commande à l'issue d'une Garantie Béton, l'Acheteur restitue au Marchand le Produit remboursé dans les conditions suivantes :

- Lorsque le Marchand a communiqué une étiquette de retour pré-payée à l'Acheteur dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de clôture de la Garantie Béton, l'Acheteur expédie le Produit défectueux dans le délai convenu avec le Marchand, et à défaut dans un délai de quinze (15) jours

calendaires à compter de la date d'envoi de l'étiquette de retour pré-payée par le Marchand.

- Lorsque le Marchand organise la collecte du Produit défectueux, à ses frais, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de clôture de la Garantie Béton, l'Acheteur s'organise pour préparer et mettre le Produit à disposition du transporteur pour une récupération à la date de retour convenue avec le Marchand.

A défaut, ManoMano se réserve le droit d'exercer une action pour recouvrer les sommes indûment perçues auprès de l'Acheteur.

Le Marchand peut récupérer le Produit afin de faire réaliser une expertise, à ses frais, pour déterminer l'origine du défaut de conformité signalé par l'Acheteur.

Lorsque le Marchand a fait réaliser une expertise, à ses frais, ManoMano peut prolonger la durée de la Garantie Béton en cours d'un délai de quinze (15) jours supplémentaires maximum à compter de la date de clôture initiale de la Garantie Béton.

ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur du Marchand (l'Acheteur n'obtient pas le remboursement) lorsque :

- L'Acheteur refuse de restituer le Produit au Marchand pour qu'une expertise soit réalisée; et/ou
- Le Marchand a initié une expertise, à ses frais, pour déterminer l'origine du défaut et les résultats de cette expertise concluent que le défaut signalé est imputable à l'Acheteur (sous réserve de la communication de ces résultats à ManoMano).

7. Le Marchand n'a pas donné suite à la demande de rétractation de l'Acheteur

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

Si les trois conditions indiquées ci-après sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

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

- le Produit ne fait pas partie des catégories de Produits pour lesquelles le droit de rétractation a été exclu dans les Conditions Générales de Vente du Marchand (ex : biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement, biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison, etc.)
- l'Acheteur 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

- l'Acheteur 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.

Condition 2 : L'Acheteur a informé le Marchand, via son Compte Personnel, de sa volonté de se rétracter **(i) dans le délai indiqué dans les Conditions Générales de Vente du Marchand** (délai qui ne peut être inférieur à quatorze (14) jours calendaires suivant le jour de la réception du Produit par l'Acheteur), **(ii) et à défaut dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant le jour de la réception du Produit par l'Acheteur.**

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Condition 3 :

1. **A l'issue d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de communication de la décision de rétractation de l'Acheteur**, le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur (hors message automatique) ou a indiqué refuser de faire droit à la rétractation.

Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue du délai de deux (2) jours ouvrés ;

ou

2. **A l'issue d'un délai de quatre (4) jours ouvrés à compter de la date de communication de la décision de rétractation de l'Acheteur**, le Marchand n'a transmis les instructions et/ou éléments nécessaires pour que l'Acheteur puisse procéder à la restitution du Produit (envoi d'une étiquette de retour pré-payée ou organisation de la collecte du Produit par un transporteur selon les modalités prévues).

Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue du délai de quatre (4) jours ouvrés.

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

Lorsqu'une Garantie Béton est ouverte par ManoMano, le Marchand dispose d'un délai supplémentaire pour agir :

1. Le Marchand dispose d'un **délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour répondre à l'Acheteur (hors message automatique).

A défaut, ou lorsque le Marchand a indiqué refuser de faire droit à la rétractation, ManoMano peut clôturer la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés;

ou

2. Le Marchand dispose d'un **délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour transmettre les instructions et/ou éléments nécessaires pour que l'Acheteur puisse procéder à la restitution du Produit (envoi d'une étiquette de retour pré-payée ou organisation de la collecte du Produit par un transporteur selon les modalités prévues). Lorsque le retour du Produit par l'Acheteur est toujours en cours à l'issue du délai de cinq (5) jours ouvrés, la Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires

maximum à compter de la date de clôture initiale de la Garantie Béton pour vérifier la bonne réception du colis par le Marchand.

A défaut, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai cinq (5) jours ouvrés.

Lorsque ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur, la Commande est remboursée aux frais du Marchand (remboursement intégral du prix du/des Produit(s) et éventuels frais de livraison).

En cas de remboursement intégral de la Commande à l'issue d'une Garantie Béton (prix du/des Produit et éventuels frais de livraison), l'Acheteur restitue au Marchand le Produit remboursé dans les conditions décrites ci-après. Les frais de retour du Produit sont supportés par l'Acheteur lorsque cette information figure dans les Conditions Générales de Vente du Marchand.

- Lorsque le Marchand a préalablement communiqué une étiquette de retour pré-payée à l'Acheteur dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de clôture de la Garantie Béton, l'Acheteur expédie le Produit à restituer dans le délai convenu avec le Marchand, et à défaut dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'étiquette de retour pré-payée par le Marchand.
- Lorsque le Marchand organise la collecte du Produit dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de clôture de la Garantie Béton, l'Acheteur s'organise pour préparer et mettre le Produit à disposition du transporteur pour une récupération à la date de retour convenue avec le Marchand.

A défaut, ManoMano se réserve le droit d'exercer une action pour recouvrer les sommes indûment perçues auprès de l'Acheteur.

8. 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 ?***

Si les trois conditions indiquées ci-après sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

Condition 1 : A la suite d'une réclamation (qu'une Garantie Béton ait été antérieurement mise en œuvre ou non), l'Acheteur a restitué le Produit au Marchand dans les conditions prévues mais n'a pas réceptionné le remboursement attendu dans le délai prévu, à savoir :

- En cas d'exercice du droit de rétractation : l'Acheteur n'a pas été remboursé dans le délai indiqué dans les Conditions Générales de Vente du Marchand (délai qui ne peut pas être supérieur à quatorze (14) jours calendaires suivant le jour de la réception du Produit par le Marchand), ou à défaut dans un délai de quatorze (14) jours calendaires suivant le jour de la réception du Produit par le Marchand.
- En cas de défaut de conformité : l'Acheteur n'a pas été remboursé dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception du Produit par le Marchand.

Condition 2 : L'Acheteur a envoyé un message au Marchand, via son Compte Personnel, pour l'informer de l'incident.

Condition 3 :

1. **A l'issue d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur,** le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur (hors message automatique) ou a indiqué refuser la prise en charge de la réclamation.
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ;
ou
2. **A l'issue d'un délai de quatre (4) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur,** le Marchand n'a toujours pas procédé au remboursement attendu.
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de quatre (4) jours ouvrés ;

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

Lorsqu'une Garantie Béton est ouverte par ManoMano, le Marchand dispose d'un délai supplémentaire pour agir :

1. Le Marchand dispose d'un **délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour répondre à l'Acheteur (hors message automatique). A défaut, ou lorsque le Marchand a refusé la prise en charge de la réclamation, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ;
ou
2. Le Marchand dispose d'un **délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour procéder au remboursement attendu.
A défaut, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de cinq (5) jours ouvrés.

Lorsque ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur, l'Acheteur est remboursé du montant attendu, aux frais du Marchand.

9. A la suite d'une réclamation, l'Acheteur n'a pas reçu le Produit ou l'élément qui devait lui être réexpédié par le Marchand

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

Si les trois conditions indiquées ci-après sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

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

Condition 2 : L'Acheteur a envoyé un message au Marchand, via son Compte Personnel, pour l'informer de l'incident.

Condition 3 :

1. **A l'issue d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur**, le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur (hors message automatique) ou a indiqué refuser la prise en charge de la réclamation.
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ;
ou
2. **A l'issue d'un délai de quatre (4) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur**, le Marchand n'a pas procédé, à ses frais, à la réexpédition du Produit ou de l'élément attendu (avec la communication d'un numéro ou d'un lien de suivi du colis à l'Acheteur ou à ManoMano).
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de quatre (4) jours ouvrés.

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

Lorsqu'une Garantie Béton est ouverte par ManoMano, le Marchand dispose d'un délai supplémentaire pour agir :

1. Le Marchand dispose d'un **délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour répondre à l'Acheteur (hors message automatique).
A défaut, ou lorsque le Marchand a indiqué refuser la prise en charge de la réclamation, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ;
ou
2. Le Marchand dispose d'un **délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour procéder, à ses frais, à la livraison du Produit ou de l'élément attendu (avec la communication d'un numéro ou d'un lien de suivi du colis à l'Acheteur ou à ManoMano). Lorsqu'une livraison est toujours en cours à l'issue du délai de cinq (5) jours ouvrés, la Garantie Béton peut être prolongée de quinze (15) jours calendaires maximum à compter de la date de clôture initiale de la Garantie Béton pour vérifier la bonne réception du colis par l'Acheteur.
A défaut, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de cinq (5) jours ouvrés.

Lorsque ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur, la Commande est remboursée aux frais du Marchand (remboursement partiel ou intégral du prix du Produit selon le cas).

En cas de remboursement intégral de la Commande à l'issue d'une Garantie Béton alors que l'Acheteur est en possession du Produit remboursé, l'Acheteur restitue au Marchand le Produit remboursé dans les conditions suivantes :

- Lorsque le Marchand a communiqué une étiquette de retour pré-payée à l'Acheteur dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de clôture de la Garantie Béton, l'Acheteur expédie le Produit à restituer dans le délai convenu avec le Marchand, et à défaut dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'envoi de l'étiquette de retour pré-payée par le Marchand.

- Lorsque le Marchand organise la collecte du Produit endommagé ou cassé, à ses frais, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de clôture de la Garantie Béton, l'Acheteur s'organise pour préparer et mettre le Produit à restituer à disposition du transporteur pour une récupération à la date de retour convenue avec le Marchand.

10. Facture/note de crédit non réceptionnée ou erronée

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

Si les trois conditions indiquées ci-après sont satisfaites, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano.

Condition 1 : L'Acheteur n'a pas réceptionné de facture ou de note de crédit, ou a réceptionné une facture ou une note de crédit erronée. Une facture ou une note de crédit est erronée lorsque, selon le cas :

- 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 de la remise, 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.

Condition 2 : L'Acheteur a sollicité auprès du Marchand, via son Compte Personnel, la communication d'une facture ou d'une note de crédit conforme.

Condition 3 :

1. **A l'issue d'un délai de deux (2) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur,** le Marchand n'a pas répondu à l'Acheteur (hors message automatique) ou a indiqué refuser de communiquer la facture ou note de crédit conforme sollicitée par l'Acheteur.
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ; ou
2. **A l'issue d'un délai de quatre (4) jours ouvrés à compter du message de l'Acheteur,** le Marchand n'a pas procédé à la communication d'une facture ou note de crédit conforme à l'Acheteur.
Dans ce cas, une Garantie Béton peut être ouverte par ManoMano à l'issue de ce délai de quatre (4) jours ouvrés.

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

Lorsqu'une Garantie Béton est ouverte par ManoMano, le Marchand dispose d'un délai supplémentaire pour agir :

1. Le Marchand dispose d'un **délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour répondre à l'Acheteur (hors message automatique).
A défaut, ou lorsque le Marchand a indiqué refuser de communiquer la facture ou note de crédit conforme à l'Acheteur, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de deux (2) jours ouvrés ;
ou

2. Le Marchand dispose d'un **délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date d'ouverture de la Garantie Béton** pour communiquer la facture ou note de crédit conforme sollicitée par l'Acheteur.
A défaut, ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur à l'issue de ce délai de cinq (5) jours ouvrés.

Lorsque ManoMano clôture la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur, la Commande est remboursée aux frais du Marchand (remboursement partiel de la Commande **à hauteur de quinze pour cent (15%) du montant réglé par l'Acheteur** pour son achat).

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, l'adresse postale et l'adresse électronique du Marchand]*,
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*