

Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme

(Dernière mise à jour : 05.08.2026)

PRÉAMBULE

La Société Colibri SAS (ci-après "**ManoMano**"), exploite une plateforme technique de vente en ligne (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 mobile 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 "*Créer un Compte*" précédé de la mention "*En cliquant sur Créer un compte, vous acceptez les Conditions générales d'utilisation ManoMano ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation ManoClub*" permettant l'adhésion à notre Programme de fidélité ManoClub", 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 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.

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.

Compte Invité : désigne la fonctionnalité permettant à l'Acheteur de passer une Commande sans la création d'un Compte Personnel.

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.

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 œuvre 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 utiliser les Services et 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 considérés 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 utiliser 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) ;
- 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 "Bonjour, Connectez-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 ou Apple (ce dernier moyen n'étant accessible que sur le site internet).

En cas de perte de son mot de passe, l'Utilisateur pourra cliquer sur le lien « Mot de passe oublié » sur la page d'accès de connexion ou au moment de passer à la livraison. L'utilisateur renseignera ensuite son adresse mail pour procéder à la réinitialisation de son mot de passe.

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

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

3.2.2 Création d'un Compte Invité

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

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

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

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

3.3 Refus d'accès à la Plateforme

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

L'Utilisateur s'engage également à :

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

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

3.4. Disponibilité de la Plateforme

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

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

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

ARTICLE 4 - COMPORTEMENT DE L'UTILISATEUR

4.1. Comportement général des Utilisateurs

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

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

Notamment, l'Utilisateur s'interdit :

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

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

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, et non avec la Plateforme qui est un intermédiaire entre le Marchand et l'Acheteur.

ARTICLE 6 - DISPOSITIONS FINANCIERES

6.1. 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.

En cas d'annonces de réduction de prix, le Marchand détermine librement le prix de référence qui devra correspondre au prix antérieur le plus bas pratiqué au cours des 30 derniers jours précédant l'application de la promotion.

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 passées via la Plateforme à ManoMano ou à ses prestataires de paiement, qui encaissent les fonds pour le compte du Marchand, selon les moyens de paiement disponibles sur la Plateforme.

Les moyens de paiement acceptés sont les suivants : carte bancaire (Visa, Mastercard, Carte Bleue). ManoMano propose également, via son partenaire Alma, une solution de paiement fractionné selon les modalités suivantes :

- Paiement en 3x ou 4x sans frais, sous réserve d'acceptation par Alma ;
- Paiement en 10x ou 12x avec frais : cette formule constitue un crédit à la consommation au sens des articles L. 311-1 et suivants du Code de la consommation. Le Taux Annuel Effectif Global (TAEG), le coût total du crédit et les mensualités applicables sont affichés sur la page produit et au moment du paiement.
- Les conditions du paiement fractionné sont disponibles sur <https://www.manomano.fr/alma>.

Tout refus d'octroi du paiement en plusieurs fois ou du paiement différé par Alma pourra entraîner la caducité de la Commande, sauf si l'Acheteur accepte de payer comptant le montant de l'achat.

En cas de caducité de la Commande, le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé sera résilié de plein droit.

En cas de rétractation de la solution de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé utilisée pour le paiement, la Commande sera caduc de plein droit, sauf si l'Acheteur règle comptant le montant de la Commande. Si le produit a d'ores et déjà été expédié, l'Acheteur devra le retourner dans le délai maximum prévu aux présentes.

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.

6.3. 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.

6.4. 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 7 - LIVRAISON DES PRODUITS PAR LES MARCHANDS

7.1. 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".

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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 8 - 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 7.1, 7.2 et 7.3 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 9 - 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.**

Conformément à l'ordonnance n°2026-2 du 5 janvier 2026, une fonctionnalité de rétractation en ligne est mise à la disposition du consommateur, gratuitement, directement accessible depuis son espace « Mon Compte », dans la rubrique « Commandes ». Une confirmation de réception de la rétractation lui sera envoyée mentionnant le contenu de sa déclaration, la date et l'heure de soumission.

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 10 – PRODUITS NON-CONFORMES, INCOMPLETS OU DÉFECTUEUX

10.1. 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.

10.2. 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 11 - 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. 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 12 – 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 13 – NOTATION, RÉFÉRENCEMENT 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 des Marchands et Produits sont décrites dans la rubrique « Informations Consommateur », accessible [ici](#). Les modalités de classement des Marchands et Produits sont précisées ci-après.

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

Conformément à l'article 26 du règlement DSA, toute publicité affichée sur la plateforme ManoMano est clairement identifiée comme telle. ManoMano indique, pour chaque publicité : (i) que le contenu est une communication commerciale ; (ii) l'identité de l'annonceur pour le compte duquel la publicité est diffusée ; (iii) les paramètres principaux utilisés pour cibler l'utilisateur, accessibles via les paramètres de compte. ManoMano n'affiche pas de publicités ciblées fondées sur le profilage d'utilisateurs mineurs.

13.1. Affichage des offres des Marchands

ManoMano met en relation les Acheteurs avec des Marchands. Il est donc possible que l'Acheteur se voit proposer, sur la Fiche Produit, plusieurs offres portant sur un même Produit mais provenant de Marchands différents.

Le Marchand mis en avant sur la Fiche Produit est sélectionné par défaut selon des algorithmes d'apprentissage automatique tenant compte des critères suivants : le prix du Produit (incluant les frais de livraison), les délais de livraison, la gratuité des frais de livraison et l'indicateur qualité du Marchand.

13.2. Critères de classement des Produits

Les Produits sont classés par défaut au sein de la Plateforme.

Certains Produits peuvent être mis en avant dans le cadre de partenariats commerciaux ou à l'initiative de ManoMano.

13.2.1. Classement par défaut des Produits

Les principaux paramètres des critères de classement par défaut des Produits sont expliqués dans la présente section. Cependant ManoMano se réserve la possibilité de mettre à jour ces critères ou d'en ajouter.

Chaque Produit sur la Plateforme est référencé dans une catégorie de Produits (par exemple : perceuse, piscine, etc.).

Pour chaque catégorie, les Produits apparaissant dans les résultats de recherche sont classés par défaut selon un algorithme d'apprentissage automatique qui tient compte des critères suivants :

- le nombre de commandes / l'historique de ventes du Produit (produit le plus vendu) ;
- le nombre de vues précédentes du Produit ;
- le nombre d'ajouts au panier du Produit ;
- les éléments annexes du Produit qui vont influencer l'achat (tels que le prix, le délai de livraison, l'évaluation, le nombre d'évaluations) et leurs évolutions (telles que l'augmentation ou la diminution du prix, du délai de livraison, des évaluations).

Ce classement est effectué par défaut dans le but de mettre en avant les Produits les plus populaires et correspond au critère de tri des résultats de recherche "Pertinence" figurant sur la Plateforme.

Ces classements sont modifiés si la catégorie de Produits contient des Produits expédiés par ManoMano. (cf. point 13.2.2. "Produits expédiés par ManoMano").

L'Acheteur peut également s'il le souhaite, affiner sa recherche en triant les résultats sur la base des autres critères suivants :

- Plus cher au moins cher ("Prix décroissant") ;
- Moins cher au plus cher ("Prix croissant") ;
- Évaluations des produits par les Acheteurs ("Meilleures notes")

Les Produits seront alors classés dans les résultats de recherche selon le critère de classement sélectionné.

13.2.2. Mise en avant des Produits dans le cadre de partenariats commerciaux

- Produits expédiés par ManoMano

ManoMano propose aux Marchands son propre service logistique appelé "ManoExpress" pour faire bénéficier à l'ensemble de ses clients d'une livraison rapide, flexible, fiable et innovante.

Pour chaque catégorie de Produit, les Produits expédiés par ManoMano sont mis en avant dans les résultats de recherche de la Plateforme, selon les règles décrites

ci-après. Une mention “ManoMano: Livraison gratuite 48h” permet d’identifier ces Produits dans les résultats de recherche de la Plateforme.

Les Produits expédiés par ManoMano peuvent acquérir jusqu’à 5 positions supplémentaires dans les résultats de recherche de la Plateforme par rapport au classement effectué par nos algorithmes d’apprentissage automatique (cf point 13.2.1. “Classement par défaut des Produits”).

Le top 12 Produits en pages listing est réservé aux produits ManoExpress pour toutes les plateformes sur les pages Search et pour la France, l’Allemagne et l’Italie sur les pages Catégorie si des Produits pertinents sont trouvés.

Si après le gain de 5 places décrit ci-dessus, un produit expédié par ManoMano se retrouve en seconde place et est positionné derrière un produit non expédié par ManoMano, il sera alors mis en avant d’une place supplémentaire.

Si la catégorie de Produits ne contient pas de Produits expédiés par ManoMano, ce sont les règles d’affichage des Produits par défaut qui s’appliquent (cf. point 13.2.1. “Classement par défaut des Produits”).

- Produits sponsorisés

Les Marchands peuvent souscrire à un service optionnel payant leur permettant de mettre en avant leurs Produits grâce à un algorithme qui associe leurs Produits aux requêtes des Utilisateurs et aux catégories des Produits.

Les Produits mis en avant sont référencés sous la mention “Sponsorisé”. Ils apparaissent sur les premières pages de résultats de recherche, sur les pages de catégories de produits et/ou sur les pages des Produits.

Dans l’hypothèse où parmi les Produits identifiés par l’algorithme suite aux requêtes des Utilisateurs, au moins l’un des Produits est un produit expédié par ManoMano, alors l’un des Produits expédié par ManoMano apparaît en première position parmi les produits sponsorisés.

13.3. Mise en avant des Produits à l’initiative de ManoMano

13.3.1. Produits “Top ventes”

Les Produits mis en avant sous la mention “Top Ventes” correspondent aux Produits dont la note issue de l’algorithme de classement des Produits est la plus haute en tenant compte du critère de volume de ventes.

Cette mise en avant dans les résultats de recherche de la Plateforme est opérée par défaut par l’algorithme.

13.3.2. Produits mis en avant via la mention “Top Prix”

Les Produits mis en avant via la mention “Top Prix” sont des Produits dont les prix constatés à J-1 sont inférieurs à ceux d’un panel de distributeurs référents.

13.3.4. Produits “Promo”

Les Produits mis en avant sous la mention "Promo" correspondent aux Produits qui font l'objet d'une annonce de réduction de prix sur la Plateforme, notamment dans le cadre de promotions, de soldes ou d'opérations commerciales spécifiques (telles que Black Friday).

Conformément à la réglementation en vigueur, le prix de vente promotionnel affiché pour ces Produits est inférieur au prix le plus bas qui a été pratiqué sur la Plateforme au cours des 30 jours précédant le début de l'opération promotionnelle. Ce prix de référence est affiché à proximité du prix promotionnel, permettant ainsi aux Acheteurs de mesurer l'ampleur de la réduction consentie.

13.3.5. Produits figurant sur la page “Bonnes affaires”

Les Produits figurant sur la page “Bonnes affaires” de la Plateforme sont les suivants :

- tous les produits “Top Prix” dont les prix constatés à J-1 sont inférieurs à ceux d’un panel de distributeurs référents ;
- tous les produits “Nouveautés”, qui ont été intégrés sur la plateforme ou sont revenus en stock après une période d’absence de 30 jours.

13.3.6. Les Produits mis en avant via la mention “Ces articles peuvent vous intéresser!”

Les Produits mis en avant via la mention “Ces articles peuvent vous intéresser!” correspondent aux Produits qui ont été achetés et/ou consultés après que le Produit figurant sur la page produit ait été vu et qui appartiennent à la même catégorie que ce dernier.

Dans l'hypothèse où parmi les Produits identifiés par l'algorithme, au moins l'un des Produits est un produit expédié par ManoMano, alors ce Produit expédié pourra acquérir 7 positions supplémentaires maximum.

13.3.7. Les Produits mis en avant via la mention “Souvent achetés ensemble”

Les Produits mis en avant via la mention “Souvent achetés ensemble” sont des produits qui ont déjà été achetés avec le Produit figurant sur la page produit et/ou dont l'algorithme a déterminé la pertinence (sur la base de nombreux critères tels que la mise au panier, la marque, etc).

13.3.8. Les Produits mis en avant via la mention “Nos conseils pour la suite de vos achats”

Les Produits mis en avant via la mention “Nos conseils pour la suite de vos achats” sont des produits qui ont déjà été achetés avec le Produit figurant sur la page produit et/ou dont l’algorithme a déterminé la pertinence, et qui appartiennent chacun à autant de catégories différentes que possible.

13.3.9. Les Produits affichés par catégorie lorsque l’on clique sur “ajouter au panier”

Les Produits mis en avant par catégorie lorsque l’on clique sur “ajouter au panier” sont des produits (i) appartenant à une catégorie complémentaire au Produit qui se trouve dans le panier, et (ii) qui ont déjà été achetés avec le Produit qui se trouve dans le panier.

Si aucun produit de la catégorie complémentaire n’a été acheté avec le Produit figurant dans le panier, sont poussés les produits de la catégorie complémentaire dont la note issue de l’algorithme de classement des produits est la plus haute en tenant compte du critère de volume de ventes.

13.3.10. Les Produits mis en avant via la mention “ça peut toujours servir” (au niveau de la page de validation du panier)

Les Produits mis en avant via la mention “ça peut toujours servir” sont des Produits compétitifs appartenant à la même famille que le(s) Produit(s) qui se trouvent dans le panier (ex: jardin piscine, outillage, mobilier d’intérieur, etc) et qui sont souvent achetés avec des produits de ladite famille.

13.3.11. Les Produits mis en avant via le label « Éco-Responsable »

Les Produits mis en avant via le label « Éco-Responsable » sont des Produits classés A+ en efficacité énergétique, ou qui bénéficient d’une certification environnementale reconnue.

ARTICLE 14 – 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 15 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3 Marques

ManoMano détient notamment des droits de Propriété Industrielle 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.

15.4. 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.

15.5 Scraping

Tout Utilisateur reconnaît qu'il est formellement interdit de procéder à toute forme de web scraping, web harvesting, de collecte automatisée ou de collecte de données sur la Plateforme, la Plateforme Manomanopro, l'Application Manomano et l'Application Manomanopro, y compris, mais sans s'y limiter, par les moyens suivants :

- **Logiciels et Outils Automatisés** : L'utilisation de logiciels, scripts, bots ou autres outils visant à extraire automatiquement des données depuis la Plateforme, la Plateforme Manomanopro, l'Application Manomano et l'Application Manomanopro est strictement prohibée.
- **Techniques de Crawl et d'Indexation** : Toute tentative de crawl, d'exploration ou d'indexation des pages du site afin de collecter des informations sans l'autorisation préalable et expresse de ManoMano est interdite.
- **API non Autorisées** : L'accès non autorisé à toute API (Interface de Programmation d'Applications) mise en place par ManoMano ou l'utilisation de moyens détournés pour obtenir des données à partir de celles-ci est interdit.
- **Extraction Manuelle en Masse** : La collecte manuelle de données ou d'informations en masse, même si elle s'effectue sans automatisation, demeure prohibée si elle interfère avec l'utilisation normale du site ou entraîne une surcharge des systèmes.
- **Requêtes Non Autorisées** : L'envoi de requêtes excessives ou automatisées, et tout autre comportement qui pourrait perturber les performances du site ou son bon fonctionnement, sont également strictement prohibés.

15.6 Data Mining

Tout Utilisateur reconnaît que l'exception de fouille de données (text and data mining) consacrée par la directive 2019/790 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 ne s'applique pas pour la Plateforme, la Plateforme Manomanopro, l'Application Manomano et l'Application Manomanopro.

ARTICLE 16 – 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 l'article 6 du Règlement (UE) 2022/2065 (DSA), en sa qualité de prestataire de services d'hébergement, ManoMano ne peut pas voir sa responsabilité civile engagée du fait des activités ou des contenus stockés au sein de la Plateforme si elle n'a pas effectivement connaissance de l'activité ou du contenu illicite..

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 ;

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 17 - 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 18 - SIGNALER UN CONTENU ILLICITE

ManoMano a mis en place un dispositif permettant à tout Utilisateur de porter à sa connaissance tout contenu 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 infantile, 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.

Conformément à l'article 18 du règlement DSA, ManoMano met à disposition des utilisateurs un système interne de traitement des réclamations, accessible depuis <https://survey.zohopublic.eu/zs/Y2DHs5?lang=fr>. ManoMano s'engage à traiter les réclamations dans un délai raisonnable et à motiver ses décisions.

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 19 - 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 20 - 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](#).

En vertu du Règlement sur les services numériques (Digital Services Act), tout Utilisateur a la possibilité d'exercer un recours auprès d'organismes de règlement extrajudiciaire des litiges pour résoudre les conflits liés à des décisions de restriction ou de modération de contenus prises par ManoMano. La liste des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges certifiés au niveau européen est accessible sous le lien suivant: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fr/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

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 9 des CGU ;

- des garanties décrites à l'article 10.2 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)

La Garantie Béton est une garantie commerciale proposée par ManoMano Indépendamment de sa mise en œuvre, le Marchand demeure tenu par ses obligations légales à l'égard de l'Acheteur, notamment la garantie légale de conformité (articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation) et la garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), qui continuent de s'appliquer.

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. Conditions d'ouverture d'une Garantie Béton

Pour qu'une Garantie Béton puisse être ouverte par ManoMano, 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".

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

- L'Acheteur n'a pas réglé la totalité de sa Commande, la première mensualité du paiement fractionné ou a fait l'objet d'un rejet bancaire ;
- 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, etc).

ManoMano informe par courriel l'Acheteur et le Marchand 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. Le Marchand a la possibilité de contester un remboursement déclenché par ManoMano à l'issue d'une Garantie Béton.

2. Délai d'ouverture d'une Garantie Béton

ManoMano ouvre une Garantie Béton dans les délais suivants :

- Un (1) jour ouvré à compter du message de l'Acheteur ou de ManoMano si le Marchand n'a pas répondu au message avec des éléments de résolution ou a indiqué refuser la prise en charge de la demande de l'Acheteur.

- Deux (2) jours ouvrés si le Marchand n'a pas proposé et mis en place une solution approuvée par ManoMano telle qu'indiquée à l'article "II- Incidents couverts par la Garantie Béton".

3. Traitement de la Garantie Béton

A compter de l'ouverture d'une Garantie Béton, le Marchand dispose des délais indiqués à l'article II "Incidents couverts par la Garantie Béton" pour mettre en œuvre une solution qui permettrait d'aboutir à la résolution de l'incident.

Lorsque le Marchand a mis en œuvre 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.

Lorsque le Marchand n'a pas mis en œuvre de solution conforme dans le délai indiqué, 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.

Dans le cas d'un remboursement partiel réalisé par ManoMano, l'Acheteur garde son Produit. Dans le cas d'un remboursement intégral réalisé par ManoMano, le Marchand peut demander la restitution du Produit dans les 15 jours suivants la fin de la procédure. C'est au Marchand de procéder au retour du Produit en partageant une étiquette de retour prépayé ou en organisant une collecte à domicile. Dans le cas où le Marchand n'arrive pas à récupérer son Produit, ManoMano se réserve le droit d'exercer une action pour recouvrer les sommes indûment perçues auprès de l'Acheteur.

4. Prolongation de la Garantie Béton

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

Motif de prolongation	Durée maximale de prolongation	Événement déclencheur (en cours au moment de la clôture initiale)	Justificatif à fournir
Absence de livraison (enquête transporteur)	10 jours calendaires	Le Marchand a ouvert une enquête auprès du transporteur	Preuve de l'ouverture du litige auprès du transporteur
Expédition d'un nouveau Produit	15 jours calendaires	Le Marchand a procédé à l'expédition d'un produit ou élément de remplacement	Lien de suivi de l'expédition
Expertise produit (Défaut de	15 jours calendaires	Le Marchand a initié une expertise sur le Produit	Preuve de l'expertise / réparation en cours

conformité)			
Retour Produit Acheteur	15 jours calendaires	L'Acheteur a procédé au renvoi du Produit à restituer au Marchand (livraison en cours)	Preuve de l'organisation du retour + Lien de suivi du retour
Absence de réponse de l'Acheteur	7 jours calendaires	L'Acheteur ne répond pas aux demandes d'informations complémentaires (attestation, confirmation de résolution, etc.)	Message visible depuis la Plateforme

II - INCIDENTS COUVERTS PAR LA GARANTIE BÉTON, DELAIS ET ACTIONS REQUISES

Incidents couverts	Délai Acheteur/Mano Mano pour signaler l'incident	Délai maximal donné au Marchand pour agir à compter de l'ouverture de la Garantie Béton	Action requise du Marchand pour clôturer la Garantie Béton en sa faveur	Action ManoMano en cas de clôture de la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur
Annulation d'une commande non expédiée	Dès que possible avant expédition (statut de la commande "en attente de validation" ou "en préparation")	1 jour ouvré	Annulation et remboursement de la Commande	Remboursement intégral de la Commande (frais de livraison inclus) aux frais du Marchand NB : La Garantie Béton est exclue lorsque le Marchand a l'impossibilité d'annuler l'envoi de la Commande pour des raisons logistiques
Commande non expédiée	Après la date maximale de livraison indiquée dans le courriel de confirmation de Commande	1 jour ouvré	Expédition (avec lien de suivi valide) et livraison de la Commande au frais du Marchand, OU Annulation et remboursement de la Commande si l'Acheteur ne souhaite plus recevoir la Commande du fait du retard	Remboursement intégral de la Commande (frais de livraison inclus) aux frais du Marchand
Commande envoyée mais non reçue	Jusqu'à 30 jours après la date maximale de livraison prévue dans le courriel de confirmation de Commande	5 jours ouvrés, ramenés à 2 jours si le Marchand ne répond pas à l'Acheteur ou ManoMano, ou refuse toute prise en charge	Livraison de la Commande, OU Annulation et remboursement de la Commande si l'Acheteur ne souhaite plus recevoir la Commande du fait du retard, OU Preuve indiscutable que la Commande a bien été réceptionnée par l'Acheteur	Remboursement intégral de la Commande (frais de livraison inclus) aux frais du Marchand

Incidents couverts	Délai Acheteur/ManoMano pour signaler l'incident	Délai maximal donné au Marchand pour agir à compter de l'ouverture de la Garantie Béton	Action requise du Marchand pour clôturer la Garantie Béton en sa faveur	Action ManoMano en cas de clôture de la Garantie Béton en faveur de l'Acheteur
Produit cassé ou endommagé NB : L'absence de réserve sur le bon de livraison ne justifie pas le refus de prise en charge de l'incident par le Marchand	Jusqu'à 14 jours calendaires après réception du Produit	5 jours ouvrés, ramenés à 2 jours si le Marchand ne répond pas à l'Acheteur ou ManoMano, ou refuse toute prise en charge	Réparation ou remplacement du Produit (frais de livraison et de reprise inclus) aux frais du Marchand, OU Si la réparation ou le remplacement a échoué ou est impossible, l'Acheteur peut exiger du Marchand le remboursement intégral de sa Commande (frais de livraison inclus)	Remboursement intégral de la Commande (frais de livraison inclus) aux frais du Marchand si l'Acheteur rend le Produit endommagé au Marchand, OU Remboursement partiel jusqu'à 50% du prix du Produit si l'Acheteur souhaite conserver le Produit endommagé
Produit non conforme (ex : notamment, produit défectueux, instructions manquantes, produit	Jusqu'à 2 ans après livraison (aligné sur la garantie légale de conformité du B2C)	5 jours ouvrés, ramenés à 2 jours si le Marchand ne répond pas à l'Acheteur ou ManoMano, ou refuse toute prise en charge	Réparation ou remplacement du Produit (frais de livraison et de réinstallation inclus) aux frais du Marchand, OU Expédition des éléments manquants (avec lien de suivi correct) et livraison au frais du Marchand, OU Si la réparation ou le remplacement a échoué, ou	Remboursement intégral de la Commande (frais de livraison inclus) aux frais du Marchand si l'Acheteur rend le Produit non conforme au Marchand, OU Remboursement partiel jusqu'à 50% du prix du Produit si l'Acheteur souhaite conserver le Produit non conforme, OU

incomplet ou non conforme à sa description)			est impossible, ou si la date de réception du Produit conforme était une condition déterminante de son achat, l'Acheteur peut exiger du Marchand le remboursement intégral de sa Commande (frais de livraison inclus)	Remboursement des seuls frais de réinstallation si le Marchand a réparé ou remplacé le Produit mais n'a pas pris ces frais à sa charge
Rétractation non traitée	Jusqu'à 14 jours calendaires après réception du Produit, sauf si le délai est plus long conformément aux CGV du Marchand	5 jours ouvrés, ramenés à 2 jours si le Marchand ne répond pas à l'Acheteur ou ManoMano, ou refuse toute prise en charge	Transmission à l'Acheteur des instructions de retour du Produit avec l'envoi d'une étiquette de retour prépayée ou l'organisation d'une collecte à domicile avec lien de suivi du retour	Remboursement intégral de la Commande (frais de livraison inclus) aux frais du Marchand
Non réception du Produit ou de l'élément réexpédié	Dès que le délai de livraison indiqué par le Marchand est dépassé	5 jours ouvrés, ramenés à 2 jours si le Marchand ne répond pas à l'Acheteur ou ManoMano, ou refuse toute prise en charge	Expédition du Produit ou de l'élément attendu (avec lien de suivi correct) et livraison au frais du Marchand, OU Remboursement intégral du Produit / de la Commande (frais de livraison inclus) aux frais du Marchand	Remboursement intégral de la Commande (frais de livraison inclus) aux frais du Marchand
Non réception du remboursement alors que le Produit a été restitué au Marchand	A partir de 14 jours calendaires après la date à laquelle le Marchand est informé de la décision de rétractation de l'Acheteur ou à réception du Produit par le Marchand s'il a été renvoyé par l'Acheteur mais n'a pas encore été reçu par le Marchand	1 jour ouvré	Remboursement intégral du Produit / de la Commande (frais de livraison inclus) aux frais du Marchand	Remboursement du montant attendu par l'Acheteur aux frais du Marchand

Facture/note de crédit non réceptionnée ou erronée	Pas de limite de temps	1 jour ouvré	Communication d'une facture ou d'une note de crédit conforme	Remboursement partiel de la Commande aux frais du Marchand 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*