

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME "MANOCLUB"

(Version applicable à compter du 23 avril 2025)

1. PREAMBULE

La société Colibri SAS (ci-après "ManoMano") édite et exploite une plateforme en ligne spécialisée dans la vente de produits relevant des domaines du bricolage, de la décoration pour la maison, de l'ameublement, du jardinage et de l'animalerie.

La plateforme en ligne dispose de deux interfaces, l'une s'adressant à des consommateurs par le biais de l'URL www.manomano.fr et de l'application mobile ManoMano (ci-après "Interface ManoMano") et l'autre s'adressant à des professionnels par le biais de l'URL <https://pro.manomano.fr/> et de l'application mobile ManoMano PRO (ci-après "Interface ManoMano PRO").

ManoMano propose un programme de fidélité intitulé MANOCLUB, permettant de récompenser la fidélité de ses clients en les faisant bénéficier d'avantages préférentiels (ci-après le "Programme MANOCLUB" ou "Programme").

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions et modalités d'accès et d'utilisation du Programme MANOCLUB (ci-après "Conditions Générales d'Utilisation MANOCLUB" ou "CGU MANOCLUB").

Elles s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme ManoMano, incluant les Conditions Spécifiques d'Utilisation ManoMano PRO (ci-après "CGU ManoMano"), accessibles [ici](#).

2. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous sont entendus tant au singulier qu'au pluriel et revêtent la même signification :

Adhérent : désigne toute personne physique ayant accès au Programme MANOCLUB.

Avantages : désignent les récompenses attribuées aux Adhérents en fonction de leur statut.

Cagnotte fidélité : désigne le système mis en place par ManoMano au sein du Programme et permettant aux Adhérents de conserver des sommes en euros ayant vocation à être dépensées lors d'une prochaine Commande.

Client : désigne tout utilisateur disposant d'un Compte Personnel sur la Plateforme.

Commande : désigne tout achat réalisé sur la Plateforme par un Client, pouvant comprendre un ou plusieurs Produits.

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

Marchand : désigne le vendeur professionnel commercialisant ses Produits sur la Plateforme auprès des Utilisateurs.

Plateforme : désigne la plateforme en ligne éditée et exploitée par ManoMano, comprenant l'Interface ManoMano et l'Interface ManoMano PRO, permettant notamment de passer une Commande et d'accéder au Programme MANOCLUB.

Produit : désigne tout article commercialisé par les Marchands au sein de la Plateforme.

Utilisateur : désigne toute personne qui utilise la Plateforme et ne dispose pas de Compte Personnel.

3. ADHÉSION AU PROGRAMME MANOCLUB

3.1 - Conditions d'adhésion

L'adhésion au Programme MANOCLUB est accessible pour toute personne âgée de plus de dix-huit (18) ans révolus, disposant d'un Compte Personnel sur la Plateforme.

A- Clients créant un Compte Personnel après le lancement du Programme :

L'adhésion au Programme MANOCLUB est effectuée lors de la création d'un Compte Personnel sur la Plateforme.

Au moment de la création d'un Compte Personnel, l'Utilisateur accepte les Conditions Générales d'Utilisation MANOCLUB et devient ainsi Adhérent du Programme MANOCLUB sans délai.

Lorsque le Client a résilié son accès au Programme selon les conditions prévues à l'article 6.2 des présentes CGU MANOCLUB, il conserve la possibilité d'adhérer ultérieurement au Programme à tout moment depuis son Compte Personnel.

B- Clients disposant d'un Compte Personnel avant le lancement du Programme :

Quinze (15) jours calendaires avant l'accès au Programme MANOCLUB, les Clients reçoivent un e-mail de ManoMano les informant de la prochaine mise en œuvre du Programme et des présentes Conditions Générales d'Utilisation MANOCLUB.

Tout Client devient Adhérent du Programme MANOCLUB, sauf s'il a manifesté sa volonté de ne pas faire partie du Programme en remplissant le formulaire inclus dans l'e-mail de ManoMano. Dans ce dernier cas, le Client n'aura pas accès au Programme et à ses Avantages et pourra continuer à passer Commande sur la Plateforme par le biais de son Compte Personnel.

C- Clients MANOMANO PRO ayant souscrit à l'abonnement SUPER PRO :

La souscription à l'abonnement payant SUPER PRO permet de bénéficier du Programme MANOCLUB et de l'ensemble de ses Avantages (statut "TOP MEMBRE"), conformément aux Conditions Générales d'Abonnement SUPER PRO accessibles [ici](#).

3.2 - Modalités d'adhésion

L'adhésion au Programme MANOCLUB est gratuite, à l'exception des frais liés à la connexion internet nécessaire pour accéder à la Plateforme qui restent à la charge de l'Adhérent.

Le Programme est personnel et nominatif et les Avantages obtenus par un Adhérent ne peuvent en aucun cas être cédés, transférés ou partagés avec un tiers.

Pour pouvoir accéder au Programme MANOCLUB et bénéficier des Avantages, le Client doit être identifié à son Compte Personnel.

3.3 - Accès à la Plateforme sans adhésion

Tout Utilisateur conserve la liberté de ne pas adhérer au Programme en passant Commande sur la Plateforme par le biais de la fonctionnalité "Continuez en tant qu'invité", sans avoir besoin de créer ou s'identifier à un Compte Personnel.

En tout état de cause, tout Adhérent peut décider de résilier son accès au Programme à tout moment depuis son Compte Personnel, conformément à l'article 6.2 des présentes CGU MANOCLUB.

4. FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME MANOCLUB

4.1- Statuts

Dans le cadre du Programme MANOCLUB, l'Adhérent se voit attribuer un statut qui varie selon le nombre de Commandes passées sur la Plateforme par le biais de son Compte Personnel:

- **Statut "MEMBRE"**: attribué aux Adhérents ayant passé entre zéro (0) et quatre (4) Commandes sur la Plateforme au cours des douze (12) derniers mois.
- **Statut "TOP MEMBRE"**: attribué aux Adhérents ayant passé plus de quatre (4) Commandes sur la Plateforme au cours des douze (12) derniers mois.

Les Avantages attachés à chacun de ces statuts sont détaillés à l'article 4.2 des présentes CGU MANOCLUB.

Au moment de son adhésion au Programme, l'Adhérent se voit attribuer le statut correspondant au nombre de Commandes passées par le biais de son Compte Personnel au cours des douze (12) derniers mois et selon les règles décrites ci-avant.

La date d'attribution du statut est précisée au sein du Compte Personnel de l'Adhérent.

L'Adhérent conserve son statut pendant une période de douze (12) mois à compter de sa date d'attribution. Cependant, lorsque l'Adhérent atteint le statut supérieur (statut "TOP MEMBRE") en raison de nouvelles Commandes passées sur la Plateforme au cours de la période de douze (12) mois en cours, il conserve alors ce statut supérieur pour une nouvelle durée de douze (12) mois.

A l'issue de la période de douze (12) mois, le statut de l'Adhérent est réévalué et mis à jour en fonction du nombre de Commandes passées pendant la période écoulée :

- Lorsque l'Adhérent a passé entre zéro (0) et quatre (4) Commandes sur la Plateforme au cours des douze (12) derniers mois : il conserve son statut "MEMBRE", ou se voit attribuer le statut inférieur "MEMBRE" selon le cas.
- Lorsque l'Adhérent a passé plus de quatre (4) Commandes sur la Plateforme au cours des douze (12) derniers mois : il conserve son statut "TOP MEMBRE", ou se voit attribuer le statut supérieur "TOP MEMBRE" selon le cas.

4.2 - Avantages

4.2.1 - Liste des Avantages

Le Programme permet aux Adhérents identifiés sur leur Compte Personnel de profiter d'Avantages qui varient en fonction du statut :

A- Avantages communs à tous les Adhérents :

- ❖ **Opérations commerciales et offres personnalisées MANOCLUB** : Chaque mois, ManoMano propose aux Adhérents du Programme MANOCLUB de bénéficier d'opérations commerciales et/ou offres personnalisées qui seront exclusivement réservées aux statuts "MEMBRE" et/ou "TOP MEMBRE", notamment :
 - accès à des ventes privées ;
 - codes promotionnels ManoMano permettant de bénéficier de réductions lors d'achats sur la Plateforme ;
 - opérations commerciales permettant d'ajouter des euros au sein de la Cagnotte fidélité ;
 - opérations commerciales portant sur la gratuité des frais de livraison.

Le détail des conditions applicables à chacune des opérations commerciales et/ou offres personnalisées sera communiqué au moment de leur mise en place.

B - Avantages réservés aux Adhérents "MEMBRE" :

- ❖ **Offre 1ère Commande** : réservée aux Adhérents n'ayant jamais passé Commande sur la Plateforme. A l'issue d'une première Commande passée sur l'Interface ManoMano ou ManoMano PRO supérieure à 250,00 euros d'achat (prix TTC, frais de livraison inclus) et

non annulée dans le délai du droit de rétractation, la somme de 10,00 euros sera automatiquement ajoutée à la Cagnotte fidélité de l'Adhérent. Les conditions d'utilisation de la Cagnotte fidélité sont détaillées à l'article 4.2.2 des présentes CGU MANOCLUB.

- ❖ **Offre 2ème Commande**: réservée aux Adhérents ayant passé une (1) première Commande sur la Plateforme. Pour une deuxième Commande supérieure à 200,00 euros d'achat (prix TTC, frais de livraison inclus) passée sur l'application mobile ManoMano ou ManoMano PRO (hors site internet) et non annulée dans le délai du droit de rétractation, la somme de 10,00 euros sera automatiquement ajoutée à la Cagnotte fidélité de l'Adhérent. Les conditions d'utilisation de la Cagnotte fidélité sont détaillées à l'article 4.2.2 des présentes CGU MANOCLUB.

C- Avantages réservés aux Adhérents "TOP MEMBRE" :

- ❖ **3% du montant des Commandes crédités sur la Cagnotte Fidélité** : à l'issue de chaque Commande passée sur la Plateforme (non-annulée dans le délai du droit de rétractation), l'Adhérent "TOP MEMBRE" voit sa Cagnotte fidélité créditée de 3% du montant de la Commande (prix TTC, frais de livraison inclus, hors éventuelles réductions appliquées par un code promotionnel ou l'utilisation des euros de la Cagnotte fidélité). Cet avantage s'applique sur tous les Produits du catalogue de la Plateforme. Les conditions et modalités de fonctionnement et d'utilisation de la Cagnotte fidélité sont prévues à l'article 4.2.2 des présentes CGU MANOCLUB.
- ❖ **Retours gratuits** : En cas de rétractation sur une Commande passée sur l'interface ManoMano, l'Adhérent "TOP MEMBRE" bénéficie de la gratuité des frais de retour. Cet avantage s'applique sur tous les Produits du catalogue de la Plateforme.
- ❖ **Service Client proactif** : L'Adhérent "TOP MEMBRE" bénéficie d'une gestion proactive des éventuels incidents pouvant affecter les Commandes passées sur la Plateforme auprès des Marchands (retards de livraison, défaut de conformité, etc.)

4.2.2 - Fonctionnement et utilisation de la Cagnotte fidélité

Lors de l'adhésion au Programme MANOCLUB, tout Adhérent se voit attribuer une Cagnotte fidélité. Cette Cagnotte fidélité est accessible à tout moment depuis le Compte Personnel.

Seul le statut "TOP MEMBRE" permet de cumuler des euros au sein de la Cagnotte fidélité à l'issue de chaque Commande passée sur la Plateforme depuis son Compte Personnel. Pour le statut "MEMBRE", le fait de pouvoir ajouter des euros au sein de la Cagnotte fidélité ne sera rendu possible que ponctuellement, lors d'opérations commerciales exclusives organisées par ManoMano au cours de l'année (voir article 4.2.1 des présentes CGU MANOCLUB).

A- Ajout d'euros au sein de la Cagnotte fidélité :

L'Adhérent doit impérativement être identifié à son Compte Personnel pour qu'une Commande puisse être prise en compte au sein du Programme MANOCLUB. La régularisation ne pourra pas être faite *a posteriori*.

Une fois la Commande passée, les euros sont ajoutés à la Cagnotte Fidélité sans délai après la validation de la Commande.

Chaque montant ajouté à la Cagnotte fidélité a une durée de validité de douze (12) mois à compter de sa date d'obtention. Le détail des dates d'expiration est précisé au sein du Compte Personnel de l'Adhérent. Lorsqu'un montant expire, l'Adhérent en perd définitivement le bénéfice et ne pourra prétendre à une quelconque compensation ou indemnisation liée à la non-utilisation de cet avantage.

En tout état de cause, l'évolution du statut (et notamment le passage du statut "MEMBRE" au statut "TOP MEMBRE") n'a pas d'incidence sur la Cagnotte fidélité : l'Adhérent conserve la totalité du montant de sa Cagnotte fidélité (sauf cas d'expiration de montants tel que décrit ci-avant).

B- Utilisation des euros de la Cagnotte fidélité :

La Cagnotte fidélité a vocation à être utilisée lors d'une prochaine Commande sur la Plateforme d'un montant minimum de 1,00 euro (prix TTC, frais de livraison inclus). L'utilisation de la Cagnotte fidélité sera proposée à l'étape de paiement d'une Commande.

Le montant de la Cagnotte fidélité doit être utilisé en une seule fois et dans son intégralité. La réduction maximale pouvant être appliquée à une Commande est limitée à 150,00 euros.

Par exemple, si la Cagnotte fidélité est de 170,00 euros, le montant maximum de réduction appliqué lors de la Commande sera 150,00 euros. Les 20,00 euros restants resteront disponibles dans la Cagnotte fidélité de l'Adhérent et pourront être utilisés lors d'une prochaine Commande (sauf cas d'expiration de montants tel que décrit ci-avant).

L'utilisation de la Cagnotte fidélité n'est pas cumulable avec l'utilisation d'un code promotionnel.

5. MODIFICATIONS DU PROGRAMME MANOCLUB

ManoMano se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment, en tout ou en partie, le Programme MANOCLUB, notamment les statuts et les Avantages qui y sont attachés, ainsi que les présentes CGU MANOCLUB, sans avoir à motiver sa décision et sans donner droit à une quelconque compensation ou indemnité au bénéfice de l'Adhérent.

En cas de modifications substantielles apportées au Programme MANOCLUB, ManoMano en informera l'Adhérent par tout moyen (e-mail, affichage sur le site, etc.) au moins quinze (15) jours avant la date d'application des ces modifications.

En tout état de cause, l'Adhérent dispose de la faculté de résilier son accès au Programme MANOCLUB à tout moment et sans justification, conformément à l'article 6.2 des présentes CGU MANOCLUB.

6. ARRÊT DU PROGRAMME MANOCLUB

6.1 - Arrêt du Programme MANOCLUB par ManMano

L'Adhérent est informé que le Programme MANOCLUB peut, à tout moment et discrétionnairement être arrêté par ManMano.

Dans cette hypothèse, au moins trente (30) jours calendaires avant la date de cessation du Programme, ManMano informe l'Adhérent de sa décision par e-mail à l'adresse électronique renseignée par l'Adhérent sur son Compte Personnel. Au cours de cette période de trente (30) jours, l'Adhérent conserve la possibilité d'utiliser les Avantages du Programme MANOCLUB avant leur suppression définitive.

L'arrêt du Programme par ManMano entraînera avec effet immédiat la suppression de tous les Avantages pour tous les Adhérents, incluant la suppression définitive des euros cumulés au sein de la cagnotte, sans que l'Adhérent ne puisse prétendre à une quelconque compensation ou indemnisation.

6.2 - Résiliation de l'accès au Programme MANOCLUB par l'Adhérent

L'Adhérent peut choisir de résilier son accès au Programme MANOCLUB quand il le souhaite, sans motif et sans préavis, depuis son Compte Personnel ou en contactant le Service client de ManMano.

L'accès au Programme sera alors désactivé dans les meilleurs délais et entraînera la suppression de tous les Avantages qui y sont attachés, incluant la suppression définitive des euros cumulés sur la cagnotte, sans possibilité d'en bénéficier à nouveau même en cas d'adhésion ultérieure au Programme.

La désactivation de l'accès au Programme par l'Adhérent ne donnera lieu à aucune compensation ni indemnité de quelque nature que ce soit en sa faveur.

L'Adhérent ne recevra plus de communications liées au Programme.

Par ailleurs, la désactivation du Compte Personnel de l'Adhérent entraînera la résiliation immédiate de l'adhésion au Programme et des Avantages qui y sont attachés.

7. SUSPENSION/DÉSACTIVATION DE L'ACCÈS AU PROGRAMME

ManoMano se réserve la possibilité de suspendre temporairement et/ou désactiver l'accès d'un Adhérent au Programme MANOCLUB, sans préavis ni indemnité, pour toute conduite, constatée ou présumée être en violation d'une obligation légale ou réglementaire ainsi que d'une obligation, d'une garantie ou d'un engagement de l'Adhérent, notamment en cas de comportement abusif ou frauduleux relatif à l'utilisation du Programme MANOCLUB et/ou des

Avantages, et plus généralement d'agissements contraires aux présentes CGU MANOCLUB et/ou CGU de la Plateforme.

La suspension temporaire ou la désactivation d'accès au Programme entraîne, avec effet immédiat, la suspension ou suppression définitive des Avantages, y compris les euros crédités au sein de la Cagnotte fidélité, sans que l'Adhérent ne puisse prétendre à une quelconque compensation et/ou indemnisation auprès de ManoMano.

Le délai de suspension d'accès au Programme est proportionné à la nature et à l'étendue des manquements de l'Adhérent.

ManoMano se réserve également le droit de déposer plainte auprès des autorités compétentes en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse et plus généralement en cas de fraudes.

8. RESPONSABILITÉ

ManoMano s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires visant à assurer la disponibilité et le bon fonctionnement du Programme MANOCLUB.

Toutefois, sa responsabilité ne pourra être engagée en cas de dommages directs ou indirects résultant notamment des circonstances suivantes :

- en cas d'indisponibilité ou de fonctionnement dégradé du Programme et/ou de la Plateforme ManoMano du fait d'un cas de force majeure ou imputable au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, telles que des pannes de réseau, des défaillances techniques, ou des attaques informatiques.
- en cas d'interruption momentanée du Programme et/ou de la Plateforme, en tout ou partie, pour des raisons techniques, de sécurité, de maintenance ou d'amélioration ;
- en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers desdits Avantages.

Par ailleurs, chaque Adhérent est responsable de son utilisation du Programme MANOCLUB et des Avantages associés par le biais de son Compte Personnel. En cas d'usurpation ou de suspicion d'utilisation frauduleuse, l'Adhérent doit en aviser ManoMano dans les plus brefs délais afin de faire suspendre ou clôturer son accès au Programme.

9. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles des Adhérents sont traitées par ManoMano, en tant que responsable de traitement, à des fins de gestion du Programme.

Dans ce cadre, ManoMano s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données personnelles le concernant et de retirer son consentement, lorsque le traitement est fondé sur le consentement. Il peut également demander la limitation et la portabilité de ses données. L'Adhérent dispose également du droit de définir des directives relatives au sort de ses

données personnelles après sa mort, du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, et de la possibilité d'introduire une réclamation devant la CNIL.

Il peut exercer ses droits comme suit:

- par le biais de ce formulaire: <https://faq.manomano.com/hc/fr/requests/new> ;
- par courrier (avec copie de sa pièce d'identité) à l'adresse suivante : ManoMano A l'attention du délégué à la protection des données (DPO) 52 rue Bayen 75017 PARIS

Pour plus d'informations sur les traitements de données personnelles réalisés dans ce cadre, l'Adhérent peut consulter la politique de protection des données de ManoMano, accessible [ici](#)

10. DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 - Informations et réclamations

Pour toute question et/ou réclamation concernant le Programme MANOCLUB, l'Adhérent peut contacter le Service client ManoMano par le biais de ce formulaire: <https://www.manomano.fr/contact>

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, [cliquez ici](#).

En vertu du Règlement sur les services numériques (Digital Services Act), tout Utilisateur a la possibilité de faire appel d'une décision de restriction ou de modération prise par ManoMano biais de notre mécanisme interne de traitement des réclamations accessible via [ce formulaire](#), et/ou en exerçant un recours auprès d'organismes de règlement extrajudiciaire des litiges.

La liste des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges certifiés au niveau européen est accessible sous [ce lien](#).

10.2 - Litiges et droit applicable

Les présentes CGU MANOCLUB sont régies par le droit français. Tout litige susceptible de résulter de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions générales et de ses suites sera porté devant les tribunaux compétents.