

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE NOAO

CONTRAT DE COMMANDES PAR LE CLIENT - [HTTPS:// WWW.AKEOSTORE.COM](https://www.akeostore.com)

NOAO SA société commerciale désignée, ci-après, sous son enseigne commerciale AKEO, propose différentes gammes de produits de grande consommation.

AKEO offre à tout Client la possibilité de passer commande sur le site web ([akeostore.com](https://www.akeostore.com)) en utilisant ses identifiants personnels. En cas de difficulté de connexion, le Client contacte le service de Gestion Commerciale, par téléphone ou par mail, qui l'accompagnera dans ses démarches.

Cela étant rappelé, les commandes passées directement online sont soumises aux stipulations suivantes :

Article 1 : Champs d'Application et Modification des Conditions Générales de Vente

Toute commande de produits à partir du site Internet <https://www.akeostore.com>, implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière au présent contrat de commandes qui prévaut sur tout autre document, et notamment sur tout contrat d'achat, sauf accord dérogatoire exprès d'AKEO. Tout autre document que les présentes et notamment catalogues, prospectus, publicités, notices, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle.

Le présent contrat est applicable au jour de la passation de la commande par le Client.

Article 2 : Disponibilité des produits

2.1. Les offres de produits et prix d'AKEO sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site, dans la limite des stocks disponibles.

2.2. AKEO s'engage à faire tout son possible pour assurer la disponibilité des produits. Si un produit n'est pas en stock, la date de disponibilité apparaît lors du passage de la commande. Le Client ne peut commander cet article avant son retour en stock effectif. Si par extraordinaire, au moment de la préparation de la commande, un ou plusieurs des produits commandés ne sont plus physiquement en stock, AKEO s'engage dans les 30 jours à compter de la validation de la commande soit à livrer le produit commandé, soit, en cas d'impossibilité, selon le choix du Client, à proposer un produit similaire à un prix similaire, ou à émettre un avoir sur le compte du Client, ou rembourser le prix.

2.3. La date de validation de la commande correspond à la date du paiement par carte bancaire en ligne.

2.4. En cas de commande comprenant un article en pré-commande (« différé » ou « prévente ») ou un produit en rupture exceptionnelle de stock : AKEO adressera le reste de la commande disponible sans délai et le reliquat sera expédié sans frais supplémentaires.

2.5. Article « disponible sur commande » (« différé » ou « prévente ») : La date de disponibilité officielle est affichée sur la fiche produit sur le site. La pré-commande offre la possibilité d'acheter et donc de réserver le produit à l'avance. Le règlement s'effectue dès la commande et le Produit sera disponible dès la sortie officielle. La date de livraison officielle peut à tout moment être changée. Dans le cas d'une modification de la date de livraison officielle, le Client pourra annuler cet article de la commande sur simple demande auprès du service de Gestion Commerciale d'AKEO.

2.6. Colisage / échantillonnage : Dans le cadre

d'opérations promotionnelles pour le compte d'AKEO ou de ses partenaires, le Client peut être amené à recevoir gratuitement des échantillons ou des messages promotionnels. Seul un échantillon par personne et par commande est distribué. Il peut arriver, dans certains cas, que ces échantillons gratuits ne soient pas distribués bien qu'annoncés sur le bon de livraison. Le traitement manuel peut parfois engendrer des erreurs. Aucune réclamation ne peut être prise en compte par le service de Gestion Commerciale d'AKEO à ce sujet.

Article 3 : Validation des commandes et signature électronique (loi du 13 mars 2000 sur la signature électronique)

Toute vente n'est parfaite qu'à compter de l'acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par AKEO. Tout bon de commande signé du Client informatiquement constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues par les présentes, sauf acceptation écrite d'AKEO.

Le « clic » associé à la procédure d'authentification, de « non-répudiation » et à la protection de l'intégrité des messages, constitue une signature électronique. Cette signature électronique a la même valeur entre les Parties qu'une signature manuscrite. En cas de modification de la commande par le Client, AKEO sera délié des délais convenus pour son exécution.

Article 4 : Tarif – Prix

Les prix sont fixés par le tarif en vigueur au jour de la passation de la commande. Ils s'entendent toujours hors taxes, produits non emballés. AKEO se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer ceux en vigueur au jour de la passation de la commande. Sauf accord contraire, les retards de livraison n'emportent ni annulation ni modification du contrat. Ils ne sauraient donner lieu à dommages et intérêts.

AKEO prend à sa charge les frais de traitement de toute commande de montant supérieur à 10 € TTC hors frais de port, par adresse de livraison. En dessous de ce montant, des frais proportionnels de dossier de 10 € par tranche de 5 € seront facturés.

Article 5 : Paiement et Sécurisation

5.1. Paiement et provision. Sur le site « <https://www.akeostore.com> », le règlement s'effectue uniquement par carte bancaire sur les serveurs bancaires sécurisés du partenaire PAYBOX. Il est possible d'effectuer le paiement de la commande par chèque libellé à l'ordre d'AKEO adressé, avec le numéro de commande au dos, à AKEO Gestion commerciale - 66 grande rue - 27940 PORT-MORT. Dans ce cas, la commande ne sera traitée qu'après encaissement du règlement par les services.

5.2. Sécurisation. Les numéros et date de validité des cartes bancaires sont instantanément cryptés avant d'être envoyés via le protocole SSL. Ces informations deviennent alors illisibles. Personne ne peut les utiliser à l'insu du Client. Le paiement par carte bancaire est donc totalement sécurisé. Ces informations ne sont pas sauvegardées sur le serveur. Pour une sécurité optimale des transactions, il sera demandé de communiquer ces informations à chaque nouvelle commande.

5.3. Transfert de propriété. Les biens vendus demeurent la propriété d'AKEO jusqu'au complet encaissement du prix. Toutefois, les risques des marchandises livrées sont transférés au Client dès réception de sa commande.

5.4. Défaut de Paiement. AKEO se réserve le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer la commande d'un Client qui n'aurait pas réglé tout ou partie une précédente commande ou pour lequel un litige de paiement serait en cours. AKEO se réserve également la possibilité de suspendre l'accès au module de commande.

5.5. Chèques cadeaux et Chèques de réduction

Ces avantages ne peuvent être utilisés que pour l'achat de biens matériels (hors frais de port et de services). Leur durée de validité est limitée et précisée lors de leur attribution. Ils sont utilisables en une seule fois. Lorsque le montant de l'avantage dépasse celui de la commande, la différence ne peut donner lieu à aucune compensation. L'avantage non utilisé pendant sa période de validité est perdu et ne peut donner lieu à aucune compensation. Les Chèques cadeaux et Chèques de réduction ne peuvent pas être convertis en chèques de remboursement. Ils sont soumis à des conditions d'utilisation spécifiques et particulières. Un article retourné et réglé en tout ou partie par un avantage ne peut donner lieu qu'à un remboursement de la partie du prix payé en numéraire. Il peut faire l'objet d'un échange contre tout autre produit AKEO. Les produits suivants ne sont pas éligibles aux Chèques de réduction : la collection complète Jardin Secret, Ominen et Bain, la gamme de linge de maison Linen Fleury, les remises quantitatives, les produits télécoms, les frais de gestion et de transport. Les Chèques de réduction, comme les Chèques cadeaux, sont utilisables en une seule fois sur la Boutique AKEO et émis tous les 2 mois avec une validité de 3 mois à partir de la date d'émission. Ces chèques se composent d'un code d'identification (6 caractères) et d'un montant. Tout Client peut suivre les chèques émis en se connectant sur son Espace Personnel.

Article 6 : Modalités de livraison et délais de livraison

6.1 – Modalités de livraison. Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client au cours du processus de commande. A chaque commande correspond une adresse de livraison et un mode de livraison. Lors du passage de la commande, il est possible de sélectionner le mode de livraison adapté parmi les suivants :

« **Livraison à Domicile** » La livraison est réalisée par un transporteur privé (du type GLS, DPD...) à une adresse précise : à domicile, chez un voisin, au bureau, ou toute autre adresse renseignée. La livraison intervient dans un délai de 24 à 48 heures après le jour de préparation de la commande. Le Client bénéficie d'un tarif très compétitif (cf. tableau ci-après). Pour les livraisons en Corse ou sur les îles du littoral, les livraisons en mode « Livraison à Domicile » interviennent dans un délai de 48 à 96 heures après le jour de préparation de la commande.

« **Livraison Express** » Recommandé pour les commandes de dernières minutes urgentes, ce mode de livraison utilise des transporteurs spécialisés dans la livraison « express ». Ce service est proposé uniquement pour les commandes de moins de 15 kilos sur toute la France (y compris Corse pour les articles pouvant réglementairement voyager

par avion) sauf îles du littoral. La livraison se fait à l'adresse choisie par le Client avant 13h (hors jours fériés) le lendemain de la préparation de la commande (préparation du lundi au jeudi, sauf jours fériés). Le tarif est adapté au service urgence (voir détail dans le tableau ci-après).

« **Livraison en Relais** » Le colis peut être livré dans le « point relais » choisi par le Client pour une plus grande flexibilité. Dans ce cas, la livraison intervient dans un délai de 24 à 48 heures, après le jour de préparation de la commande. Le Client bénéficie d'un tarif économique (cf. tableau ci-après). Lorsque la commande est expédiée par les services d'AKEO, le Client reçoit un courriel indiquant son numéro de colis et un lien permettant de suivre son colis.

Les frais de port sont calculés par adresse de livraison sur le montant TTC des articles (tarif de revente préconisé par AKEO, déduction faite des avantages et différés inclus). En cas de commandes multiples dans la semaine précédant la préparation des colis, les frais de port s'appliquent uniquement à la première commande. Aucun frais de port n'est appliqué pour les commandes suivantes adressées aux adresses de livraison déjà choisies dans la première commande, à condition de choisir le même transporteur et que la commande ne soit pas déjà préparée.

6.2 Spécificités pour les commandes outre-mer.

6.2.1. Délais : les commandes outre-mer sont expédiées par avion. Elles doivent être passées chaque semaine au plus tard le dimanche soir avant 21 h pour les Antilles et avant minuit pour La Réunion et Mayotte pour une préparation le lundi, une expédition le jour-même et une réception en fin de semaine. Certains produits ne sont pas disponibles en livraison par avion en raison de leur poids excessif ou de l'interdiction de leur transport par avion (produits comportant des composants dangereux ou inflammables - eaux de parfum, certains produits d'entretien...).

6.2.2. Frais de traitement de dossier spécifiques aux commandes outre-mer livrées à domicile : AKEO prend à sa charge les frais de traitement de toute commande de montant supérieur à 100 € TTC (hors frais), par adresse de livraison. En dessous de ce montant, il est facturé au Client des frais proportionnels de traitement de dossier de 10 € par tranche de 5 €, lesquels s'ajoutent aux frais d'expédition et de livraison.

6.2.3. Frais d'expédition et de livraison : les frais d'expédition et de livraison outre-mer s'ajoutent aux frais de traitement. Ils sont calculés par adresse de livraison sur le montant TTC des articles (déduction faite des avantages éventuels et produits différés inclus). Ils sont fonction du montant et du poids de la commande selon le tarif ci-dessous. Ils sont facturés lors du passage de la commande, au moment de la validation.

6.2.4. Frais d'expédition. Jusqu'à 250 € de commande : 10 € ; au-delà de 250 € de commande : 0 €

6.2.5. Frais de livraison :

- o Commande < 2 kg : 12,70 €
- o Commande > 2 kg et < 3 kg : 13,75 €
- o Commande > 3 kg et < 4 kg : 15,85 €
- o Commande > 4 kg et < 5 kg : 17,01 €
- o Commande > 5 kg et < 10 kg : 20,85 €
- o Commande > 10kg et < 15 kg : 23,35 €
- o Commande > 10 kg et < 20 kg : 30,85 €

Le poids maximum autorisé par commande est de 20 kg. Les frais de port sont calculés par adresse de livraison, sur la base du montant TTC des articles (déduction faite des avantages et différés inclus).

6.3 - Délais de préparation de la commande.

Tous les délais sont calculés en jours ouvrés. Les délais indiqués sont des délais moyens et correspondent aux délais de traitement et de préparation de la commande. Ils courent dès la validation de la commande. Ils ne prennent pas en compte le délai de livraison du transporteur qui doit y être ajouté (voir article 6.4). Tout article disponible en stock est préparé selon le planning de prépara-

tion des commandes mis à disposition sur l'Espace Client (un département = un jour de préparation du lundi au jeudi). Lorsque le mode Livraison Express a été sélectionné, les commandes sont préparées sous 24 heures du lundi au jeudi. Dans le cas d'un article « disponible sur commande », la date de disponibilité est précisée sur la fiche produit. Il est préparé suivant cette date de disponibilité.

6.4 - Délais de livraison. Pour la France métropolitaine, le produit commandé est livré par un transporteur indépendant choisi par le Client, à l'adresse figurant sur le bon de commande. Les délais annoncés sont indiqués au départ de nos entrepôts. Le colis est remis contre signature. En cas d'absence, il est laissé un avis de passage par le transporteur pour permettre au Client : - de fixer un nouveau rendez-vous, - de retirer le colis à l'adresse indiquée sur ce document. En cas de non retrait dans le délai indiqué dans le tableau ci-après, le colis est retourné automatiquement à AKEO. Il est alors facturé un forfait de frais de traitement et de retour de 8 € TTC par colis retourné. Le montant de la commande, déduction faite de cette somme, sera recredité, selon le choix du Client, par virement bancaire, chèque ou au moyen d'un avoir.

6.5 Incident de livraison. Le Client est informé de la date de livraison fixée, du choix du transporteur, à la fin de la procédure de commande avant confirmation de la commande. La livraison intervient dans le délai indiqué et au plus tard trente jours après confirmation de la commande. A défaut, le Client a la faculté de mettre en demeure AKEO par LRAR (ou tout autre moyen permettant de prouver cet envoi, tel que message électronique), d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable. La non-livraison dans ce nouveau délai autorise le Client à résilier le contrat par écrit. La résiliation prend effet à réception du courrier par AKEO, sauf exécution du contrat dans ce délai. Dans un tel cas, AKEO rembourse la totalité des sommes versées par le Client dans les quatorze jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé, à l'aide du mode de paiement utilisé pour les achats.

6.6 Perte ou endommagement du colis à la livraison. AKEO est responsable des produits jusqu'à ce qu'ils soient livrés au Client ou à la personne qu'il a désignée. Les risques sur les produits sont transférés au Client à la livraison. Si le Client a confié la livraison des biens commandés à un transporteur de son choix non proposé par AKEO, le transfert des risques de perte ou d'endommagement de la commande intervient dès la remise des biens par AKEO au transporteur. Les livraisons effectuées par AKEO donnent lieu à la remise avec le bien commandé : d'un « bordereau de réserves » (à compléter et à retourner à AKEO en cas de difficulté apparaissant à la livraison), ainsi que du mode d'emploi et des instructions d'installation éventuelles et de la garantie commerciale écrite lorsqu'il y a lieu. En cas de perte ou d'avarie apparente du colis à la livraison, le Client est tenu impérativement de : - Signaler toute anomalie au transporteur par tout moyen écrit au plus tard dans les 10 jours suivant la livraison, en détaillant les anomalies ou pertes constatées ; - Refuser le colis ; - Exprimer ses réserves par écrit sur le bordereau de livraison à cet effet en détaillant et motivant ses réserves (colis refusé car ouvert ou endommagé) avant d'apposer sa signature. - Informer AKEO de ces incidents par écrit sous 48h à compter de la livraison, soit par mail à partir de son Espace Client, soit par courriel au service de Gestion Commerciale, gestioncommerciale@akeo.fr, et transmettre une copie des courrier et bon de livraison mentionnant ses réserves à : AKEO - Service Gestion Commerciale - 66, Grande Rue - 27940 PORT-MORT. Les produits non livrés ou avariés sont remboursés ou réexpédiés dans les conditions décrites aux présentes.

	 Livraison à Domicile	 Livraison Express	 Livraison en Relais
Optez pour la flexibilité...	... d'être livré où vous voulez en France	... d'être livré dans les meilleurs délais	... géographique grâce aux points relais
SPECIFICITES		Uniquement pour les commandes de moins de 15 kilos. Service disponible pour toute la France (y compris Corse pour les articles pouvant réglementairement voyager par avion) sauf îles du littoral.	Service disponible pour toute la France sauf Corse et îles du littoral.
DELAI DE LIVRAISON	<u>France métropolitaine</u> 24 à 48 heures après le jour de préparation de la commande (selon planning de commande habituel). <u>Corse et îles du littoral</u> 48 à 96 heures après le jour de préparation de la commande (selon planning de commande habituel).	La livraison se fait à l'adresse choisie par le Client. Elle est assurée par un transporteur spécialisé qui s'engage à le livrer avant 13h le lendemain (hors jours fériés) de la préparation de la commande (préparation du lundi au jeudi, sauf jours fériés, hors planning de commande habituel).	La livraison est réalisée au point relais choisi par le Client dans un délai de 24 à 48 heures après le jour de préparation de la commande (selon planning de commande habituel).
PROCESSUS DE LIVRAISON	<u>France Métropolitaine</u> Réception d'un SMS du transporteur le jour du départ du colis avec possibilité de modifier la date et l'adresse de la livraison : 2 options de livraisons sur 2 jours différents sont proposées avec un créneau horaire. Possibilité d'accéder au site du transporteur pour modifier la date ou même l'adresse de cette livraison si aucune des 2 options ne convient au destinataire (un code pour accéder au site du transporteur est communiqué dans le SMS).	Réception d'un SMS le matin confirmant les détails de la livraison.	Réception d'un SMS : - au moment de l'expédition de la commande. - au moment de la mise à disposition du colis dans le point relais. - de rappel, avant retour chez AEKO, si le Client n'est pas encore allé chercher son colis.
TARIFS	Tarif compétitif 5,90 € pour toute commande de moins de 100 €. 3,90 € pour toute commande de 100 à 198,99 €. Gratuit à partir de 199 €.	Tarif adapté au service d'urgence 11,90 € pour toute commande de moins de 100 €. 9,90 € pour toute commande de 100 à 198,99 €. 8,90 € à partir de 199 €. Tarif unique pour la Corse : 20 € TTC quel que soit le montant de commande.	Tarif économique 4,90 € pour toute commande de moins de 100 €. 2,90 € pour toute commande de 100 à 198,99 €. Gratuit à partir de 199 €.
En cas d'absence...	<u>France Métropolitaine</u> Un avis de passage est déposé invitant à prendre rendez-vous pour une nouvelle livraison dans un délai de 10 jours. <u>Corse et îles du Littoral</u> En cas d'absence, un avis de passage indique l'adresse où se rendre pour retirer le colis dans un délai de 10 jours maximum.	Le colis est mis à disposition à partir de 14h dans le relais du transporteur le plus proche de l'adresse de livraison (indiqué sur l'avis de passage). Le colis peut être retiré dans le relais du transporteur dans un délai de 10 jours maximum.	En cas de non retrait du colis dans la semaine, un SMS de rappel est envoyé pour signaler qu'il ne reste que quelques jours pour le retirer dans le point relais.
En cas de non retrait du colis	Passé le délai de 10 jours calendaires, le colis est retourné à AEKO et des frais de gestion forfaitaires de 8 € TTC par colis sont facturés au Client.		

Article 7 : Responsabilités

AKEO ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat imputable à la survenance d'un événement de force majeure tel notamment que : grève totale ou partielle des services postaux, des transporteurs, catastrophes industrielles ou naturelles, pandémies, inondations ou incendies.

AKEO ne peut être tenue pour responsable des dommages indirects tels que : pertes d'exploitation, perte de profit, dommages ou frais quelconques qui pourraient être imputables à des produits achetés pour un usage professionnel.

Le choix et l'achat d'un produit ou d'un service sont placés sous l'unique responsabilité du Client. L'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les produits notamment pour cause d'incompatibilité du matériel ou en raison de son usage non conforme à sa destination normale ne peut donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou mise en cause de la responsabilité de AEKO, sauf dans le cas d'un vice caché avéré, de non-conformité, de défautusité ou d'exercice du droit de rétractation envisagés sous les articles 9 et suivants.

Article 8 : Colis non distribués par le prestataire

Les colis non remis au destinataire final pour des motifs tels que « NPAI », « non réclamé », « refusé »,

« avarie de transport », « spoliation » ou autres peuvent faire l'objet d'une seconde livraison.

Le service de Gestion Commerciale AEKO entre dans ce cas en contact avec le Client pour effectuer une nouvelle livraison ou, selon sa demande, établir un avoir sur sa prochaine commande ou le rembourser.

Les conditions et modalités de retour sont identiques à celles visées à l'article 9.

Article 9 - Retour pour rétractation de la commande par le Client

Le Client a le droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai de 14 jours ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 du Code de la consommation.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la réception du bien par le Client ou un tiers, autre que le transporteur désigné par lui. Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article L. 221-18 du Code de la consommation. Le délai commence à courir au début de la 1ère heure du 1er jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le

cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Le Client peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, il doit notifier **aux Services de Gestion Commerciale AEKO** sa décision de rétractation au moyen du formulaire ou d'une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le Client. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation visé en page 5 mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit qu'il transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de sa part, tous les paiements reçus à ce titre, lui seront remboursés, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait qu'il a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où AEKO est informé de sa décision de rétractation.

Il sera procédé au remboursement au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle AKEO est informé de la décision du Client de se rétracter en utilisant le même moyen de paiement que celui qu'il a utilisé pour la transaction initiale, sauf s'il convient expressément d'un moyen différé ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais.

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client doit renvoyer ou rendre le bien à AKEO sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après qu'il aura communiqué sa décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté s'il renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours. AKEO récupérera le bien à ses propres frais et la responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

Aux termes de L.221-28 du Code de la consommation en vigueur depuis le 28 mai 2022, et par exception aux informations mentionnées ci-dessus,

« Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ;
2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
11° Conclues lors d'une enchère publique ;
12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
13° De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque : a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième l'alinéa de l'article L. 221-13. »

Sont ainsi notamment concernés sans que cette liste soit considérée comme exhaustive les produits cosmétiques Isomarine ; les eaux de parfum ; les produits d'hygiène corporelle Soins & Beauté ; les produits d'entretien La Bel'Landé ; les compléments alimentaires et substituts de repas Form'Vital et Alimentation Intelligente.

Article 10 - Retours pour erreur de traitement de votre commande

Toute erreur ou difficulté de traitement de la commande (erreur de référence, de taille, couleur, caractéristiques du produit ou autre) doit nous être signalée par le Client dans les plus brefs délais, avant toute manipulation ou utilisation du produit autre que nécessaire pour établir sa nature, caractéristiques ou bon fonctionnement.

Pour les ventes de produits « différés », en cas d'annulation de commande avant la disponibilité du produit commandé, AKEO établit un avoir intégral de la somme réglée par le Client. Le produit doit être retourné dans les conditions et modalités décrites à l'article 11.

Article 11 - Procédure de retour et conditions générales

Les retours de produit sont effectués selon les procédures ci-après. Le produit retourné est accompagné de tous ses accessoires.

Tout retour de produit est :

- Précédé d'une « demande de retour » adressée par le Client au service de Gestion Commerciale par courriel à gestioncommerciale@akeo.fr, ou par courrier à : AKEO – Service Gestion Commerciale – 66 Grande rue – 27940 PORT-MORT.

- Effectué dans les délais précisés ci-après selon le motif du retour ;

- Adressé à AKEO Service retour – BP45 – 27940 AUBÉVOYE.

- Accompagné du « bordereau de retour » fourni. Le recours au colissimo pour la traçabilité de l'envoi est vivement conseillé. A réception du retour, AKEO contrôle l'état du produit et le motif de retour.

La rétractation ne peut être acceptée si le produit retourné est impropre à une nouvelle commercialisation. Le produit doit donc impérativement être retourné en parfait état, dans son emballage d'origine même ouvert, non endommagé, non marqué. Il doit être accompagné de tous ses accessoires (cordons, notices, télécommandes, étiquettes non arrachées etc.). A défaut, il peut être retourné aux frais du Client. Pour le bon traitement de la demande de formulaire de retour, le Client doit indiquer clairement le numéro de commande et ses coordonnées complètes.

Les frais de réexpédition sont fixés à un montant forfaitaire de 6 € qui seront refacturés au Client via son Espace Client. Si le Client ne souhaite pas que le produit refusé par AKEO lui soit retourné et facturé, il doit le signaler à AKEO sur le Bordereau de Retour au moment de l'envoi en cochant la case destinée à cet effet.

Après réception du colis, AKEO peut proposer au Client d'opter :

- pour une réexpédition du produit ou d'un produit d'échange de caractéristiques et valeur équivalentes suivant disponibilité des stocks d'AKEO ;
- pour un abandon de la commande ;
- pour l'établissement d'un avoir du montant du (ou des) produit(s) retourné(s) et des frais de livraison sur production d'un justificatif du Client ; le montant de cet avoir est plafonné au tarif « grand public » de la Poste en vigueur pour les « colissimo suivis ».
- pour le remboursement de ces sommes sur le compte Espace Client dans les 14 jours suivant l'acceptation du retour par les services d'AKEO. Le remboursement est effectué au plus tard dans les 14 jours suivant le retour des biens. Il inclut les frais d'envoi dans la limite du mode « Livraison à Domicile » de l'article 6. Les frais de retour de marchandises sont à la charge du Client.

Article 12 - Garantie légale de conformité (Art. L.217-3 à L217-14 du Code de la Consommation)

AKEO est tenue à la garantie légale de conformité des articles L. 217-4 à L217- du Code de la Consommation laquelle s'applique à tous les biens vendus y compris ceux intégrant des éléments numériques (contenus numériques ou services numériques), sans préjudice de la garantie des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code Civil. Toute

demande de mise en œuvre de la garantie légale de conformité doit être adressée à **AKEO - Service Gestion Commerciale - 66 Grande Rue - 27940 PORT MORT.**

La société AKEO répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat comportant la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à 2 ans, ou en l'absence de détermination de la durée de fourniture, AKEO répond des défauts de conformité du contenu numérique ou service numérique qui apparaissent dans les 2 ans de la délivrance du bien.

Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou service numérique pendant plus de deux ans, AKEO répond des défauts de conformité du contenu ou du service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle ce dernier est fourni selon le contrat.

Cette garantie s'étend dans les mêmes délais aux défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation dans les cas visés à l'article L. 217-3 du Code de la Consommation.

Le produit est réputé conforme au contrat lorsqu'il répond aux conditions énoncées par les articles L. 217-4 à 5 du Code de la Consommation.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 24 mois à compter de la délivrance du bien y compris comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance.

Lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pour une durée inférieure ou égale à deux ans, ou non déterminée, sont présumés exister dès la livraison, les défauts de conformité qui apparaissent pendant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Lorsque le contrat de fourniture des éléments numériques prévoit une durée de fourniture supérieure à 2 ans, sont présumés exister depuis la livraison tous défauts de conformité qui apparaissent pendant la durée de fourniture du contenu numérique.

En cas de non-conformité avérée, le Client a le choix entre la mise en conformité du bien par réparation, remplacement, réduction du prix ou résolution du contrat dans les conditions énoncées aux articles L. 217-3 à L217-14 du Code de la Consommation.

La mise en conformité du bien ou du service par réparation ou remplacement intervient dans un délai de 30 jours suivant la demande du Client. La réparation dans le cadre de la garantie légale de conformité prolonge la garantie légale de conformité de 6 mois.

Le remplacement du bien en lieu et place de la réparation demandée fait courir un nouveau délai de garantie attachée au bien remplacé à compter du jour de délivrance du bien de remplacement.

Le Client peut demander une réduction du prix ou la résolution du contrat dans les cas suivants de : refus de mise en conformité non justifiée ; mise en conformité dans un délai supérieur à 30 jours ; mise à sa charge de frais au titre de la mise en conformité ; persistance de la non-conformité après réparation ou remplacement ; défaut grave rendant impossible la réparation ou le remplacement. Les défauts mineurs du bien n'ouvrent pas droit à la résolution de la vente.

Ne bénéficient pas de la garantie de conformité :

- Les produits ne justifiant pas d'une panne avérée ou débollage après diagnostic de la panne par les services d'AKEO.
- Une panne imputable à une utilisation non conforme du produit.
- Les produits ouverts ou démontés avant renvoi.
- Les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe.
- Les réglages accessibles au bénéficiaire sans démontage de l'appareil tels que les réglages de l'image, son, contrastes...
- Les réparations et dommages subis par l'appareil après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un réparateur agréé par AKEO.
- Les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à un mauvais branchement ou à un problème d'ali-

mentation.

- Les dommages dus à un problème d'alimentation externe au produit. Par exemple, un branchement, sur une prise défectueuse.

- Les produits renvoyés sans accord de retour et ne remplissant pas les conditions de retour précisées dans la charte de garantie.

La garantie légale de conformité s'applique sans préjudice de la garantie légale des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code Civil et de nos garanties commerciales éventuelles.

Article 13 - Garantie des vices cachés

Le Client dispose d'un délai de 2 ans à compter de la découverte d'un vice non apparent rendant le bien acheté impropre à l'usage auquel il était destiné pour agir en annulation de la vente, conformément aux dispositions des articles 1641 et 1648 du Code Civil.

En cas d'annulation de la vente, le prix d'achat lui est remboursé contre restitution du bien acheté y compris les frais d'envoi, ou sera diminué si le Client souhaite conserver le bien.

Article 14 - Garantie commerciale

Le Client peut, dans certains cas, bénéficier d'une garantie commerciale spécifique pour des prestations de service, remplacement ou réparation du bien non lié à la conformité.

Cette garantie est, dans ce cas, détaillée dans un contrat écrit remis au Client lors de la commande. Elle s'applique en sus des garanties légales ci-dessus.

Article 15 : Service après-vente

Le Client peut bénéficier d'un service après-vente pour certains produits sur demande. Il lui est remis dans ce cas, au préalable, une information écrite détaillant l'origine de la panne et l'intervention éventuellement nécessaire conformément à l'article L. 217.25 du Code de la Consommation.

Article 16 : Mise à jour des biens comportant des éléments numériques - Article L217-18 à L217-20 du Code de la Consommation

Le Client est informé dès la conclusion du contrat de la nécessité éventuelle de mises à jour des biens comportant des éléments (contenus ou services) numériques.

Celles-ci lui sont adressées pour la durée raisonnable d'utilisation du bien acheté : en cas de fourniture unique des éléments numériques ; pendant une durée de deux ans lorsque le contrat prévoit une fourniture continue des éléments numériques sans précision de durée ; pendant la durée prévue pour la fourniture du contenu ou service numérique lorsque le contrat en prévoit la fourniture continue pour une durée supérieure à deux ans.

AKEO n'est pas responsable des défauts de conformité résultant de la non mise à jour ou de la mise à jour incorrecte par le Client informé de cette nécessité et ayant reçu les instructions nécessaires.

Article 17 : Traitement des données personnelles

N° de déclaration CNIL : 1224120

Le traitement informatisé des données person-

nelles recueillies a pour finalité la gestion des commandes et l'exploitation à des fins commerciales. Les informations (nom, prénom, adresse) demandées ont un caractère obligatoire. La non-réponse à l'un de ces champs est susceptible d'empêcher le bon traitement de la commande du Client. Ces données ne seront pas transférées vers un Etat non-membre de l'Union européenne. Conformément à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition à communication et, sous réserves des dispositions légales applicables à la matière, de suppression des données le concernant, le responsable du traitement étant le service de Gestion Commerciale AKEO, 66 grande rue, 27940 Port-Mort. Si le Client ne souhaite pas que ses coordonnées soient réexploitées à des fins commerciales, il est prié d'en informer le service responsable du traitement. Le serveur Internet d'AKEO reconnaît automatiquement le nom de domaine (du fournisseur d'accès) et, lorsque cela est possible, l'adresse courriel des internautes qui visitent le site. AKEO centralise les noms de domaine à des fins statistiques, utilise les informations communiquées afin d'améliorer le contenu des pages du site et conserve les informations le concernant (sauf numéro de carte bancaire) sous forme informatisée.

Article 18 : Médiation

Tout litige doit être signalé en priorité au service de Gestion Commerciale d'AKEO : par téléphone au 02.32.77.27.87 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 ; ou par courrier à : AKEO - 66 grande rue - 27940 Port-Mort.

En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent sa demande, le Client peut saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe située : 1 rue Emmanuel Chauvière, 75015 Paris - Tél : 01 42 15 30 00 - Mail : info@cpmvd.fr, qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable. Le Client reconnaît que la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, créée en 1995, a compétence exclusive pour traiter, dans le cadre d'un processus de médiation, les différends nés d'une commande sur la Boutique en ligne. Ni le Client ni l'entreprise ne peuvent recourir à une autre procédure de médiation.

Article 19 : Code de déontologie

AKEO est adhérente de la Fédération de la Vente Directe (FVD), créée en 1966. À ce titre, elle s'engage à appliquer le Code éthique et le Code de conduite de la Vente Directe, élaborés par la FVD. Le Client peut prendre connaissance de ces Codes sur le site internet de la FVD (www.fvd.fr).

Article 20 : Coordonnées de la société

Siège social d'AKEO : AKEO est l'enseigne commerciale de la Société NOAO SA dont le siège social se situe : 19 rue Jacob - 75006 PARIS - RCS Paris B 438 389 090.

Toutes les demandes du Client doivent être adressées exclusivement au service de Gestion Commerciale :

- par courrier indiquant le nom, prénom, courriel du Client et le numéro de commande de référence, adressé à AKEO Service Gestion Commerciale - 66 Grande Rue - 27940 PORT-MORT. Aucun retour de colis n'est autorisé à cette adresse ;

- Par téléphone au : 02 32 77 27 87 (numéro de téléphone non surtaxé). Du lundi au jeudi : 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h30. Le vendredi : 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h30.

IDENTIFIANT UNIQUE EMBALLAGES/PAPIERS : FR213032_01EYHE

IDENTIFIANT UNIQUE TEXTILES : FR213032_11RQKD

IDENTIFIANT UNIQUE DDS : FR213032_07TKPG



Si vous imprimez ce document, pensez à le trier !

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION (Conformément à l'article 2 du décret n° 2022-424 du 25 mars 2022)

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

A l'attention de AKEO Service retour - BP45 - 27940 AUBEVOYE

Je/nous vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) 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 : (*) Rayez la mention inutile.