

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

### PRÉAMBULE

La Société Colibri (ci-après « Colibri »), SAS au capital de 116 819,16 euros immatriculée au RCS de Paris sous le n°752 979 930, dont le siège social est situé 15 avenue de la Grande Armée 75116 Paris, ayant pour activité principale l'édition, la promotion et l'exploitation d'une plateforme électronique de ventes à distance de produits et de services consacrée aux articles de bricolage, décoration, jardinage et autres produits et services similaires ou connexes.

Colibri a recréé une place de marché permettant la mise en relation de Marchands et d'Acheteurs, ci-après désignés conjointement les Participants, et la conclusion de contrats de vente des produits.

Le numéro de TVA intracommunautaire de la Société Colibri est le suivant : FR19 752979930

Les présentes Conditions Générales (ci-après « CG ») s'adressent à tout Participant et ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition et d'utilisation des services du site internet [www.manomano.fr](http://www.manomano.fr) (ci-après « le Site »), dont Colibri est propriétaire et qu'elle exploite.

Le Directeur de publication est : Monsieur C. Raison

Le Site est hébergé en France par la société Typhon, 41 rue de l'Echiquier 75010 Paris.

L'accès au Site, sa consultation et son utilisation entraînent l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales (CG). Elles pourront être modifiées à tout moment, unilatéralement par Colibri, au gré des changements ou additions effectués, afin notamment de se conformer à toutes évolutions légales, jurisprudentielles, éditoriales et/ou techniques. Les CG applicables à tout achat sur la Plateforme Colibri sont celles en vigueur au moment de l'acceptation de la commande par l'Acheteur. Il est donc conseillé au participant de se référer avant toute utilisation à la dernière version des CG accessible, à tout moment, sur le Site. En cas de désaccord avec ces conditions, aucun usage de ce Site ne saurait être fait, puisque proscrit.

Colibri se réserve le droit de refuser l'accès au Site, unilatéralement et sans notification préalable, à tout Participant ne respectant pas les présentes Conditions Générales.

### DÉFINITIONS

**Acheteur** : signifie un Participant ayant accepté une offre de Produit présentée sur la Plateforme Colibri.

**Compte Personnel** : ensemble des données personnelles relatives à un Participant, comprenant notamment ses éléments d'identité ainsi que ses Identifiants d'accès, lui permettant d'accéder aux Services de la Plateforme Colibri.

**Élément** : informations communiquées à Colibri par le Marchand permettant la création de ses Fiches Produits mises en ligne sur le Site.

**Fiche Marchand** : description du Marchand, incluant notamment mais non limitativement, ses méthodes de vente ainsi qu'un accès à ses Conditions Générales de Vente

**Fiche Produit** : description du Produit mis en vente sur la Plateforme Colibri, selon les Eléments communiqués par le Marchand et retravaillés ou non à la discrétion de Colibri.

**Garantie Béton** : engagement contractuel du Prestataire à rembourser pour certains litiges, en cas de faute du Marchand, le prix payé par un Acheteur après passage de sa Commande, dans les cas et conditions détaillées sur le Site.

**Identifiant** : adresse électronique et code choisis par le Participant permettant son identification et l'accès aux Services de Colibri.

**Marchand** : signifie un Participant effectuant une offre de vente d'un Produit sur la Plateforme Colibri.

**Panier** : emplacement permettant à l'Acheteur de mettre les Produits sélectionnés à l'achat sur le Site.

**Participant** : signifie un Marchand ou un Acheteur susceptible de faire usage de la Plateforme Colibri après acceptation des présentes Conditions Générales.

**Plateforme Colibri** : signifie la structure fonctionnelle et organisationnelle mise en place par Colibri permettant la mise en relation de Marchands et d'Acheteurs de Produits.

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

**Produit** : signifie les Produits de bricolage/jardinage proposés à la vente par les Marchands, sous forme de Fiches Produits et susceptibles de faire l'objet d'une mise en relation par la Plateforme Colibri.

**Services** : Ensemble des fonctionnalités mises à la disposition des Participants par Colibri et disponibles sur le Site : [www.manomano.fr](http://www.manomano.fr)

## **ARTICLE 1 CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES**

### **1.1 Coûts et frais**

Le Site est accessible gratuitement à tout Participant disposant d'un accès à internet. Tous les logiciels et matériels nécessaires à l'utilisation ou au fonctionnement des Services du Site, ou l'accès à internet à l'exception des Services proposés directement sur le Site, sont à sa charge. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique et de son accès à Internet.

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

### **1.2 Modalités d'Inscription et création du Compte Personnel**

L'accès à certains Services proposés par Colibri nécessite une inscription en ligne et, notamment, la création sur le Site d'un Compte Personnel. En s'enregistrant auprès de Colibri, le Participant dispose d'un Identifiant strictement personnel composé d'une adresse électronique et d'un code confidentiel ne portant pas atteinte aux droits d'un tiers et qu'il s'engage à conserver confidentiel. Tout Participant s'engage à fournir des informations exactes quant à son identité, adresse et autres données nécessaires à l'accès à la Plateforme Colibri, de nature à ne pas induire Colibri ou les tiers en erreur, et à mettre à jour toute modification concernant ces informations. Il lui appartient de prendre toutes les dispositions nécessaires permettant de protéger ses propres données contre toutes atteintes. Il est également tenu de fournir une adresse électronique valide.

Parallèlement, Colibri se doit de mettre en place tous les moyens dont il dispose pour garantir

la sécurité et la confidentialité des données transmises.

Pour accéder au bénéfice de la Plateforme Colibri, le Participant peut être :

- une personne physique, âgée de 18 ans révolus et, plus généralement dotée de la capacité à contracter, ayant une adresse de livraison valide dans les pays où opère Colibri via son Site.
- une personne morale, dont la personne habilitée doit mentionner les informations valides relatives à son identité (nom / prénom) et celui de son représentant légal le cas échéant, sa raison sociale, numéro de SIRET ou d'identification, adresse du siège social, numéro de téléphone, adresse électronique.

Le Participant s'engage à ne pas créer ou utiliser d'autres comptes que celui initialement créé, que ce soit sous sa propre identité ou celle de tiers, sauf autorisation expresse et spécifique de Colibri.

Le Participant doit par ailleurs respecter les règles suivantes, sans préjudice de ce qui précède:

- ne pas harceler les autres Participants du Site ou tenir des propos calomnieux, diffamatoires ou racistes sur le Site, et plus généralement contrevenant aux textes légaux ou réglementaires français en vigueur, aux droits des personnes, à l'ordre public et aux bonnes mœurs.
- ne pas obtenir des informations concernant les autres Participants, ni manuellement, ni à l'aide de méthodes automatisées ou accéder à un Compte Personnel appartenant à un autre Participant.
- ne pas télécharger de virus ou autres codes susceptibles de mettre en péril le bon fonctionnement du Site.

Les données collectées automatiquement par le Site sont l'adresse IP (adresse de l'ordinateur du Participant), à l'exclusion de toute autre. Le Site est susceptible de mettre en œuvre un procédé automatique de traçage (cookie), auquel le Participant peut faire obstacle, en modifiant les paramètres de son navigateur Internet.

L'inscription est réputée complète dès l'acceptation par le Participant des présentes C.G.U. en cochant la case "J'accepte les Conditions Générales", et la réception par Colibri de l'ensemble des informations sollicitées dans le formulaire d'inscription.

### **1.3 Durée et résiliation**

La durée de validité de l'inscription d'un Participant au Site est indéterminée.

Le Participant reconnaît expressément que Colibri peut, de plein droit, sans préavis ni indemnité, résilier tout ou partie des Services fournis. Il pourra de son côté, décider à tout moment de supprimer son compte Personnel, en cliquant sur l'icône adaptée à cet effet sur le Site.

Colibri pourra, de la même manière et sans préjudice de tous dommages et intérêts ou action à l'encontre d'un Participant, résilier de plein droit ou suspendre, sans notification préalable, son Compte Personnel et procéder à sa désactivation en cas de violation(s) grave(s) et/ou répétée(s) des stipulations des présentes Conditions Générales, notamment en cas de : mise en vente de Produits interdits, informations inexactes, fraudes aux moyens de paiement, tentative d'escroquerie ou toute autre infraction pénale. Le Marchand ne pourra invoquer dans cette

hypothèse les frais éventuellement exposés par lui à l'occasion de la mise en ligne de ses Produits.

## **ARTICLE 2 SERVICES PROPOSES PAR LE SITE**

Colibri a créé un Site utile et pratique dédié à l'univers du bricolage et du jardinage. A ce titre, Colibri fournit à ses Participants un vaste choix de Services en ligne parmi lesquels, sans que cette énumération ne soit exhaustive ou définitive : la mise en relation, la création de Fiches Produits et de Fiches Marchand, un système de notation des Marchands et des Produits.

### **2.1 Mise en relation**

Colibri s'engage à mettre à la disposition d'Acheteurs, sur la Plateforme Colibri, les offres des Marchands. Colibri n'entre pas en possession des Produits.

Le contrat de vente est conclu entre l'Acheteur et le Marchand, dans les conditions et selon le processus détaillé à l'article « Processus de vente », ci-après.

Colibri ne peut garantir que le Produit du Marchand satisfera l'Acheteur. De même, Colibri ne peut garantir au Marchand que le Produit ne sera pas retourné ou que la vente ne sera pas annulée par l'Acheteur.

### **2.2 Création de Fiches Produits**

Colibri propose au Marchand de créer sur le Site ses Fiches Produits permettant de décrire le Produit mis en vente. A ce titre, le Marchand lui fait parvenir, sous le format demandé, les Eléments nécessaires à la création de ces Fiches, selon les critères retenus par Colibri, sachant que ceux-ci peuvent être reconfigurés à la discrétion de Colibri (dénomination et caractéristiques du Produit, etc.). Le contenu communiqué ne doit pas être de nature à porter atteinte aux intérêts légitimes de tiers quels qu'ils soient (droits de propriété intellectuelle, droit à l'image). Le Marchand est seul responsable de la description des Produits qu'il propose à la vente et assumera seul les surcoûts éventuels en cas d'erreur.

La mise en ligne de ces Fiches Produits permet aux Acheteurs d'accéder : aux offres de vente proposées par le Site, aux coordonnées des Marchands, aux caractéristiques des Produits et aux conditions de livraison.

### **2.3 Création de Fiches Marchand**

Le Marchand doit fournir, sous le format exigé par le Prestataire, les éléments nécessaires à la création de sa Fiche Marchand, notamment : une présentation générale, ses Conditions Générales de Vente (C.G.V.), les moyens de contact possibles avec les Acheteurs, etc. Ces informations devront être exactes complètes, et régulièrement mises à jour.

### **2.4 Système de notation**

Colibri met par ailleurs en place un système permettant à l'Acheteur, à l'issue de la transaction avec un Marchand, de déterminer des critères de satisfaction d'après une grille communiquée par Colibri à l'Acheteur, sous forme d'attribution « d'étoiles », la note maximale étant de 5 étoiles. Ces mécanismes de notation ont pour résultat une évaluation des performances en tant que Marchand sur le Site (prix, qualité des Produits, délai de livraison, réactivité, gestion des litiges, courtoisie, etc.). Elles sont mises à la disposition du public pour tout ou partie et sont accessibles sur les Fiches Marchands. Colibri ne s'approprie pas les évaluations, n'est pas tenu

de les vérifier et ne répond pas des contenus.

Le système d'évaluation des Marchands institué sur le Site revêt une importance particulière pour le bon fonctionnement de la Place de marché. Tout Participant consent à ce que des évaluations le concernant ou se rapportant à des ventes réalisées avec lui soient publiquement divulguées par d'autres Participants. Tout Acheteur est en droit d'écrire, sur la page d'évaluation du Marchand concerné, des informations véridiques concernant son comportement dans les transactions en ligne ou sur la Place de marché, sachant que chaque litige peut faire baisser l'évaluation.

Les Produits proposés par le Site, selon la demande des Acheteurs, et sortis en première position, correspondront à ceux possédant la meilleure notation Marchand au meilleur Prix.

### **ARTICLE 3 PROCESSUS DE VENTE ET CONCLUSION DU CONTRAT**

L'Acheteur recherche les Produits à vendre dans les catégories de Produits selon une nomenclature établie unilatéralement par Colibri. Il fait son marché, met les Produits sélectionnés dans un Panier, et finalise la vente en cliquant sur « Passer Commande », puis « Passer au Paiement » et enfin « Confirmer ma commande et payer ».

La confirmation de la commande par l'Acheteur vaut acceptation des Conditions Générales de Colibri et du Marchand dont le produit est acheté. Les conditions générales des Marchands sont disponibles sur chaque Fiche Marchand.

Suite à l'acceptation et au paiement de la commande par l'Acheteur, celui-ci recevra un email de confirmation de commande comprenant une facture et un récapitulatif de commande.

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

### **ARTICLE 4 DISPOSITIONS FINANCIERES**

#### **4.1 Prix de vente et modalités de paiement**

Les Prix de vente des Produits sont toutes taxes comprises mais ne comprennent pas les frais d'expédition indiqués sur le Site, au cours du processus d'achat, avant la validation définitive de la commande.

Chaque vente effectuée par un Acheteur sera réglée directement à Colibri, selon les moyens de paiement disponibles sur le Site.

Le Marchand autorise Colibri, à percevoir, en son nom et pour son compte, le prix total de la transaction, incluant les frais d'envoi, qui sera versé sur un compte séquestre créé auprès de l'établissement bancaire choisi par Colibri et qui ne sera utilisé qu'aux fins d'exécution des présentes. Colibri est seul habilité à donner ordre au compte séquestre de procéder au paiement au bénéfice du Marchand du Prix de la transaction.

#### **4.2 Sécurisation du paiement**

Il est précisé que les détails bancaires de l'Acheteur ne sont pas mémorisés afin de garantir la sécurité et la confidentialité des informations des Acheteurs. Colibri a choisi à ce titre, la solution de paiement en ligne « Mercanet » de la BNP, ainsi qu'un système de cryptage sécurisé garantissant l'Acheteur de la sécurité des paiements transmis par internet. L'Acheteur garantit qu'il est le légitime titulaire et donc pleinement habilité à utiliser la carte de paiement

ou autre moyen de paiement afin d'effectuer le règlement de sa commande.

### **4.3 Système d'analyse des commandes : détection de la fraude aux moyens de paiement**

Les informations relatives à votre commande font l'objet d'un traitement automatisé de données par les équipes de Colibri. Ce traitement automatisé de données à caractère personnel a pour seule finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude aux moyens de paiement.

Les équipes de Colibri peuvent être amenées à vous demander tous justificatifs relatifs à votre identité, à l'adresse de facturation ou de livraison. Le défaut ou le refus de transmettre les justificatifs demandés peut conduire la Société Colibri à refuser la commande concernée. Le délai de transmission des pièces justificatives sollicitées peut décaler d'autant l'expédition et la livraison des produits commandés.

La Société Colibri est seul destinataire des données liées à votre commande. La survenance d'un impayé au seul motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera automatiquement l'inscription des coordonnées relatives à votre commande au sein d'un fichier informatisé, mis en œuvre par Colibri. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06 Janvier 1978 modifiée, vous disposez à tous moments d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, à l'ensemble de vos données personnelles, en écrivant et en justifiant de votre identité, à Colibri SAS, Service Juridique, 15 Avenue de la Grande Armée, 75116, Paris.

### **4.4 Financement Formule Presto Cetelem**

**Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.**

Pour tout achat de **300€ à 16 000€**, simulez les mensualités de votre crédit sur les fiches produit. Choisissez Cetelem Presto sur la page de paiement de votre commande sur [www.manomano.fr](http://www.manomano.fr).

Cliquez sur le crédit le mieux adapté à vos envies et à votre budget : possibilité de remboursement en 5 mois et en 10 mois à crédit à partir de 300€ d'achat, en 15 mois à crédit à partir de 225€ d'achat et en 20 mois à crédit à partir de 300€ d'achat.

Offres valables sur les produits vendus et expédiés par les partenaires de la Galerie Marchande ManoMano et proposant cette même offre.

Exemple hors assurance facultative : pour un achat et un crédit accessoire à une vente de 500€ sur 10 mois au Taux Annuel Effectif Global fixe de 11,90%, (taux débiteur fixe 11,30%), vous remboursez 10 mensualités de 52,63€ - intérêts : 26,30€, montant total dû : 526,30€.

Le coût mensuel de l'assurance facultative (Décès, Perte Totale et Irréversible d'Autonomie, Maladie-Accident), souscrite auprès de Cardif Assurance Vie et Cardif Assurances Risques Divers, est de 1€ et s'ajoute au montant de la mensualité de l'exemple ci-dessus. Le coût total de cette assurance facultative sera de 10€ pour 500€ empruntés. Le taux annuel effectif de cette assurance sera de 4,77%.

Complétez votre demande de crédit accessoire à une vente en ligne et recevez immédiatement une réponse de principe. Pour vos achats inférieurs à 1500€, bénéficiez de la prise en compte

immédiate de votre commande en signant en ligne une offre de facilité de paiement en 2 fois (sous réserve de l'éligibilité de votre dossier) et votre commande sera confirmée immédiatement. A réception de votre contrat de crédit accessoire à une vente renvoyez le signé, accompagné des pièces justificatives, sous 15 jours.

A défaut, ou en cas de refus de votre demande de crédit accessoire à une vente après étude définitive, votre commande sera réglée par prélèvement en deux fois sur votre compte bancaire. Dans ce dernier cas, une participation forfaitaire sera prélevée sur le premier des 2 prélèvements à hauteur de : 0,30€ pour un achat à crédit compris entre 150 à 299,99€, 0,70€ pour un achat à crédit compris entre 300 à 599.99€, 1,40€ pour un achat à crédit compris entre 600 et 999.99€ et 2,40€ pour un achat compris entre 1000 et 1500€.

Sous réserve d'étude et d'acceptation du dossier par BNP Paribas Personal Finance. Vous disposez d'un droit de rétractation. Cetelem est une marque de BNP Paribas Personal Finance, 1 boulevard Haussmann 75009 Paris, Société Anonyme au capital de 475 441 827€, 542 097 902 RCS Paris. N° ORIAS : 07 023 128 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Publicité diffusée par Colibri SAS N° RCS : 752 979 930 – Nanterre - 15 Avenue de la Grande Armée 75016 Paris - en qualité d'intermédiaire de crédit à titre non exclusif de BNP Paribas Personal Finance. ManoMano apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit sans agir en qualité de prêteur.

Offres de financement valables sur les produits vendus et expédiés par les partenaires de la Galerie Marchande [manomano.fr](http://manomano.fr) et proposant la même offre.

Offres en 5 mois et en 10 mois à crédit à partir de 300€ d'achat, en 15 mois à crédit à partir de 225€ d'achat et en 20 mois à crédit à partir de 300€ d'achat.

Pour tout défaut de paiement d'une seule somme à l'échéance convenue, qui rend exigible la totalité des sommes dues, ou en cas d'impayé suite à une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, l'Acheteur défaillant devra payer en sus du prix de vente, une somme forfaitaire correspondant aux frais administratifs de recouvrement.

#### **4.5 Facturation**

Pour chaque vente, la facture correspondante sera accessible à l'Acheteur :

- car incluse dans le colis de livraison, le cas échéant, ou
- par son Compte Personnel en cas de demande spécifique au Marchand via « l'historique de ses commandes », ou
- car transmise par email à l'Acheteur lors de la confirmation de la commande

Cette facture inclura le prix du (des) Produit(s), les frais de livraison et la TVA.

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 Colibri ne sera ni responsable ni en charge des modalités.

### **ARTICLE 5 LIVRAISONS**

#### **5.1 Modalités de livraison**

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

Lorsque la Fiche Produit indique que les frais de livraison sont offerts, le Marchand précise le transporteur choisi.

Lorsque les frais de livraison sont à la charge de l'Acheteur, le mode de livraison est choisi par l'Acheteur et proposé sur chaque fiche Produit (par transporteur, par la Poste, en Point Relais, suivies ou non), le montant des frais d'envoi correspondants variant en conséquence. L'Acheteur peut suivre en direct sur le Site, le cas échéant, dans la rubrique «mon Compte», l'état de traitement de sa commande.

Dès la réception des Produits, l'Acheteur devra en vérifier l'état permettant de confirmer leur conformité avec la commande. A défaut, l'Acheteur déposera une réclamation auprès du transporteur, lors de la réception des Produits, dans la mesure où la vérification était possible au moment de la livraison.

Toute réclamation postérieure devra être adressée au Marchand, aux coordonnées disponibles sur sa Fiche Marchand, ou via le formulaire de contact.

Si au bout de quatorze jours à partir de la date de réception des Produits, aucune confirmation ou réclamation n'a été reçue, la transaction est réputée parfaite (hors garantie légale ou commerciale de conformité, ou vice caché).

## **5.2 Indisponibilité du/des Produits après encaissement**

Les Produits sont offerts et livrés dans la limite des stocks disponibles.

En application des dispositions du Code de la consommation, et en cas d'indisponibilité du Produit, l'Acheteur qui a déjà réglé est prévenu par courrier électronique préalablement à toute annulation de sa commande:

- D'être livré d'un Produit d'une qualité et d'un prix équivalent à celui initialement commandé, dans la limite des stocks disponibles ; avec prise en charge des frais de livraison du nouveau produit.
- D'être remboursé du prix du Produit commandé et des frais de retour, dans les 14 jours au plus tard suivant la réception de l'information précisant l'indisponibilité de l'article. Les sommes initialement versées par l'Acheteur seront automatiquement majorées en cas de retard dans le remboursement.

Le fait qu'un ou plusieurs Produits commandé(s) à un ou plusieurs Marchands sur la Plateforme Colibri ne soi(en)t pas disponible(s) n'est pas un motif de renonciation à la totalité des Produits commandés ; l'Acheteur étant tenu par son acceptation de l'offre du ou des autres Produit(s) disponible(s).

En cas de refus de l'Acheteur, le Marchand procède au remboursement des sommes versées dans un délai de 14 jours.

En dehors du remboursement du prix du produit indisponible, le vendeur n'est tenu à aucune indemnité d'annulation, sauf si l'inexécution du contrat lui est personnellement imputable.

## **5.3 Retard/absence de livraison**

Pour toute réclamation en cas de retard, non-réception totale ou partielle du Produit commandé, l'Acheteur est invité à prendre contact avec le Marchand à compter de la date de



livraison convenue, et sera en droit d'annuler sa commande unilatéralement et sans frais, en cas de manquement à son obligation par le professionnel.

Pour prendre contact avec le Marchand, l'Acheteur peut utiliser le formulaire disponible sur la Fiche du Marchand ou écrire aux coordonnées précisées dans les conditions générales disponibles sur la Fiche du Marchand.

Sans réponse ou réponse non satisfaisante du Marchand dans un délai de 3 jours, l'Acheteur fait une réclamation à Colibri permettant le déclenchement de la Garantie Béton (cf. Article 6).

Tout remboursement en résultant sera effectué par Colibri, dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation de l'Acheteur. En cas de livraison partielle, ce droit à remboursement ne concerne que les Produits non livrés au sein d'une même commande.

Si un achat est retourné au Marchand pour un motif tel que « non réclamé » ou « n'habite pas à l'adresse indiquée », Colibri en informe l'Acheteur concerné qui doit se mettre en relation avec le Marchand. L'achat lui sera alors réexpédié après accord et paiement des frais correspondants. 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.

#### **5.4 Produit endommagé ou non conforme lors de la livraison**

En cas de réception d'un colis détérioré ou non conforme, l'Acheteur contactera le Marchand qui lui indiquera les dispositions à prendre afin de traiter le problème : renvoi du Produit convenablement emballé ou communication de photographies et de tout élément permettant de détecter l'anomalie, selon les modalités définies par le Marchand.

Après constatation de la non-conformité du produit par rapport à l'offre du Marchand, ce dernier précédera à un échange avec un Produit de qualité identique ou supérieure suivant sa disponibilité ou procédera au remboursement de l'achat et des frais de transport supportés par l'Acheteur.

Suite à la prise de contact de l'Acheteur via la plateforme Colibri et en cas d'absence de réponse dans un délai de 3 jours, l'Acheteur fait une réclamation à Colibri permettant le déclenchement de la Garantie Béton (cf. Article 6).

#### **5.5 Pièces détachées**

Le Marchand fera figurer sur la Fiche Produit la période pendant laquelle ou la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation d'un bien sont disponibles.

Cette information sera précisée sur la confirmation de commande.

### **ARTICLE 6 DROIT DE RETRACTATION / RETRAITS / REMBOURSEMENTS**

#### **6.1 Exercice du droit de rétractation**

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, l'Acheteur dispose d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires pour exercer son droit à rétractation sans avoir à justifier de

motifs, ni à payer des pénalités, à l'exception, des frais de retour.

Les frais de retour seront à la charge du consommateur et seront déterminés en fonction du transporteur choisi par l'Acheteur pour le retour du Produit, du volume, du poids du Produit et de l'adresse de livraison.

Pour obtenir une estimation des frais de retour de son produit, l'Acheteur peut se rendre sur le site de tout transporteur ou sur le site de comparateur de tarifs d'envoi [www.envoimoinscher.com](http://www.envoimoinscher.com) en cliquant sur le lien « Envoyer un colis ».

Au terme de ce délai, le droit de rétractation devient irrémédiablement caduc. Ce délai de quatorze jours calendaires commence à courir le jour de la prise de possession du dernier bien commandé.

Pour exercer son droit de rétractation, l'Acheteur devra:

- **Soit** notifier au Marchand par tout moyen écrit:
  - son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique ;
  - ainsi que sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique dès lors que ces coordonnées sont disponibles et de ce fait apparaissent sur le formulaire type de rétractation).
- **Soit** remplir le formulaire de rétractation en Annexe des présentes, également disponible en cliquant sur le lien se trouvant sur la confirmation de commande, et le renvoyer par tout moyen au Marchand identifié dans la confirmation de commande, à l'adresse indiquée indiquée sur la fiche du Marchand et rappelée sur la confirmation de commande,
- **Soit** utiliser le formulaire de contact disponible sur son espace personnel et sélectionner « se rétracter ».

## **6.2 Effets du droit de rétractation**

En cas d'exercice du droit de rétractation, Colibri est tenue de rembourser sans délai l'Acheteur de tous les paiements reçus, y compris les frais de livraison sans retard excessif au plus tard dans les quatorze jours suivants la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Le consommateur dispose de 14 jours pour restituer le bien commandé à l'adresse communiquée sur la Plateforme Colibri au niveau de la Fiche Produit en indiquant le numéro de sa commande, avec tous ses accessoires et documents, ou dans un emballage équivalent à celui de l'expédition et sera remboursé par Colibri. Tout Produit non réceptionné à l'adresse indiquée ne sera pas remboursé.

Colibri procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par l'Acheteur client pour la transaction initiale.

Les règles de retour et de remboursement applicables aux Produits sont indiquées dans les conditions générales de chaque Marchand.

Chaque remboursement, pour quelque motif que ce soit, résultat ou non d'un litige sur le Produit, sera effectué par l'intermédiaire de Colibri, qui sera en droit de le refuser, en accord

avec le Marchand, à l'exception de l'application du droit de rétractation.

Tous les produits retournés devront être renvoyés dans un emballage équivalent à celui de l'expédition et dans le meilleur état possible afin de faciliter la revente du produit par le marchand. En cas de détérioration du fait de l'Acheteur, les Produits lui seront alors renvoyés sans qu'il puisse exiger une quelconque compensation ou droit à remboursement, à l'exception de l'exercice ultérieur de ses droits à garantie sur les marchandises vendues.

## **ARTICLE 7 GARANTIES PRODUIT**

Le Marchand s'engage à ce que toute offre d'un Produit corresponde à un bien matériel, disponible immédiatement et dont il dispose de la pleine et entière propriété.

### **7.1 Garantie légale**

Colibri ne peut être engagé d'aucune façon que ce soit dans les garanties assumées par les Marchands. A ce titre, et à l'exception de la garantie contractuelle proposée, s'appliquent aux Produits la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices tels que définies aux articles L.211-4 et suivants du Code de la Consommation et 1641 et suivants du Code Civil, permettant à l'Acheteur de renvoyer les produits livrés non conformes ou défectueux.

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 (articles L121-17, L111-1 et 2 du Code de la Consommation).

Les conditions d'exercice de ces garanties sont détaillées dans les Fiches des Marchands.

### **7.2 Garantie Béton**

Par exception, après passage de sa Commande par le Client auprès des Marchands, les éventuels problèmes liés à la livraison des produits par faute du Marchand, seront traités par le Prestataire, après contact du Marchand par l'Acheteur resté sans effet dans les cas suivants :

- Non réception des produits commandés
- Réception de produits endommagés, différents de la commande ou incomplets
- Retour du produit avec l'accord du Marchand mais non réception du remboursement ou montant du remboursement incorrect

Les conditions d'application de cette garantie contractuelle sont détaillées à l'article « Garantie Béton » ci-après et figurent sur le Site en cliquant sur l'icône « Garantie Béton ».

Indépendamment de la garantie commerciale, le Marchand reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 et suivants du présent code et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

## **ARTICLE 8 PROPRIETE INTELLECTUELLE**

L'ensemble des éléments constituant le Site (textes, graphismes, logiciels, photographies, images, vidéos, sons, plans, noms, logos, marques, créations et œuvres protégeables diverses, bases de données, etc..) ainsi que le Site lui-même, relèvent des législations françaises et internationales sur le droit d'auteur et sur les droits voisins.

Ces éléments sont la propriété exclusive de Colibri, hormis les éléments réalisés par des intervenants extérieurs au Site, n'ayant pas cédé leurs droits d'auteur.

Toute utilisation non expressément autorisée d'éléments du Site entraîne une violation des droits d'auteur ou de tous autres droits et réglementations en vigueur et constitue une contrefaçon.

Sauf accord préalable écrit de Colibri, le Participant s'engage à ne pas modifier, copier, reproduire, republier, télécharger, mettre en ligne, transmettre, vendre ou distribuer de quelque manière que ce soit, sur un autre serveur ou dans un autre lieu, le contenu mis à sa disposition par Colibri y compris les codes, les Fiches Produits et les Fiches Marchand.

L'autorisation de reproduction n'est concédée au Participant que sous forme numérique sur l'ordinateur aux fins de visualisation des pages consultées par le logiciel de navigation du Site.

## **ARTICLE 9 DENI DE GARANTIE ET EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE**

Les Services de Colibri sont fournis «tels quels», sans aucune garantie. La société exclut expressément et dans toute la mesure permise par les lois applicables toutes garanties explicites, implicites et légales, y compris et sans restriction les garanties de succès commercial, d'adaptation à un objet spécifique, et de non infraction de droits de propriété.

Colibri exclut toutes garanties en matière de sécurité, de fiabilité, d'opportunité et de performance de ses Services.

Par ailleurs, Colibri n'accepte aucune responsabilité d'aucune sorte en ce qui concerne :

- la suppression, l'impossibilité de stockage, la transmission incorrecte ou la transmission inopportune des informations ou des données figurant sur le Site ou résultant des Services.
- les coûts entraînés par les pertes de bénéfices ou/et par les pertes de données ;
- la performance ou non-performance des Services de ce Site ou des informations ou des Produits qui apparaissent dans les résultats proposés ;
- les dommages susceptibles de résulter du téléchargement ou de l'utilisation des informations ou des données disponibles sur Internet via les Services de ce Site, tels que dommages causés sur les systèmes informatiques, pertes de données ;
- la forme ou le contenu des informations mises en ligne sur ses espaces par le Participant.

Ces limites de responsabilité s'appliqueront de manière à empêcher les demandes de dommages-intérêts directs ou indirects, incidents, quelle que soit la cause desdits dommages (y compris dommages subis par des tierces parties).

Dans le cas où la responsabilité de Colibri serait recherchée en raison d'un manquement par un Participant aux obligations qui lui incombent aux termes de la loi ou des présentes C.G., ce dernier s'engage à garantir Colibri contre toute condamnation prononcée à son encontre, cette garantie couvrant tant les indemnités qui seraient éventuellement versées que les frais.

## **ARTICLE 10 DECLARATIONS DONNEES PERSONNELLES**

En remplissant le formulaire d'inscription le Participant donne son consentement exprès à la création par Colibri d'un fichier permettant la conservation des données renseignées.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite «Informatique et libertés», le Site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L) sous le numéro : 1635034.

Conformément à l'article 27, le Participant dispose à tout moment d'un droit d'accès et de rectification des données les concernant. Ce droit peut être exercé par courrier postal ou courrier électronique auprès de Colibri :

-[contact@manomano.fr](mailto:contact@manomano.fr)

- adresse : 15 Avenue de la Grande Armée, 75116 Paris, France

## **ARTICLE 11 DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Toute notification d'un Participant, pour être recevable, devra être détaillée, indiquer clairement les raisons de l'insatisfaction et être transmise à Colibri par lettre simple, par e-mail ou via son compte Personnel. Un service après-vente est par ailleurs accessible du lundi au vendredi, 9h-17h30, au numéro indiqué sur le Site soit le 09 73 72 91 99, permettant de répondre à toute question ou réclamation des Participants.

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 C.G.U. et n'exonérera pas le Participant de l'exécution de ses obligations contractuelles non invalidées.

## **ARTICLE 12 LITIGES ET DROIT APPLICABLE**

Les présentes Conditions Générales 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 L 141-5 du Code de la Consommation, le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, 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, tout consommateur peut recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés à une commande effectuée sur le site ManoMano.

Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être préalablement soumis à Colibri.

A défaut de résolution amiable du litige, le Service du Médiateur peut être saisi.

Le Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) peut être saisi dans les conditions et modalités définies sur le site <http://www.mediateurfevad.fr>. Les coordonnées du médiateur sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris.

## **ARTICLE 13 GARANTIE BETON**

Afin de permettre la finalisation de contrats de vente en toute confiance sur la Plateforme, le Prestataire s'engage par la présente, bien qu'il ne soit pas partie contractante dans les opérations de vente des Produits, à organiser le remboursement du prix payé à tout Acheteur après passage de sa Commande auprès des Marchands, dans les cas suivants :

### **Produit non reçu**

L'Acheteur contacte le Marchand par email, à l'adresse indiquée sur la Fiche Marchand, dès que le délai maximum de livraison est dépassé.

- En l'absence de réponse du Marchand dans un délai de 4 jours après l'envoi du mail de l'Acheteur : ouverture d'une réclamation par l'Acheteur et application de la Garantie Béton par le Prestataire.  
Le Prestataire dispose d'un délai de 15 jours à compter de la réclamation de l'Acheteur pour traiter la demande et régler le litige (remboursement ou non par le Marchand)
- En cas de réponse du Marchand, n'ayant pas permis de trouver une solution appropriée dans un délai de 7 jours à compter du premier email envoyé par l'Acheteur au Marchand : ouverture d'une réclamation par l'Acheteur et application de la Garantie Béton par le Prestataire.  
Le Prestataire dispose d'un délai de 15 jours à compter de la réclamation de l'Acheteur pour traiter la demande et régler le litige (remboursement ou non par le Marchand).

### **Produit reçu endommagé, différent, incomplet**

L'Acheteur contacte le Marchand par email, à l'adresse indiquée sur la Fiche Marchand, dans un délai maximum de 14 jours suivant la réception du Produit.

- En l'absence de réponse du Marchand dans un délai de 3 jours après l'envoi de l'email : ouverture d'une réclamation par l'Acheteur et application de la Garantie Béton par le Prestataire.  
Le Prestataire dispose d'un délai de 15 jours à compter de la réclamation de l'Acheteur pour traiter la demande et régler le litige (remboursement ou non par le Marchand).
- En cas de réponse du Marchand, n'ayant pas permis de trouver une solution appropriée dans un délai de 7 jours à compter du premier email envoyé par l'Acheteur au Marchand: ouverture d'une réclamation par l'Acheteur et application de la Garantie Béton par le Prestataire.  
Le Prestataire dispose d'un délai de 15 jours à compter de la réclamation de l'Acheteur pour traiter la demande et régler le litige (remboursement ou non par le Marchand).

### **Produit retourné mais pas de remboursement ou remboursement incorrect**

L'Acheteur a renvoyé le produit par un service d'expédition en conservant un numéro de suivi, preuve du dépôt, mais n'en a pas contenu le remboursement.

L'Acheteur contacte le Marchand par email, à l'adresse indiquée sur la Fiche Marchand, dans un délai maximum de 10 jours suivant la date du retour indiquée sur la preuve du dépôt du Produit.

- En l'absence de réponse du Marchand dans un délai de 3 jours après l'envoi de l'email: ouverture d'une réclamation par l'Acheteur et application de la Garantie Béton par le Prestataire.

Le Prestataire dispose un délai de 15 jours à compter de la réclamation pour traiter la demande et régler le litige (remboursement ou non par le Marchand).

- En cas de réponse du Marchand, n'ayant pas permis de trouver une solution appropriée dans un délai de 7 jours à compter du premier email envoyé par l'Acheteur au Marchand: ouverture d'une réclamation par l'Acheteur et application de la Garantie Béton par le Prestataire.

Le Prestataire dispose d'un délai de 15 jours à compter de la réclamation pour traiter la demande et régler le litige (remboursement ou non par le Marchand).

Si le produit renvoyé par colis est refusé et que le retour n'est pas traçable, la demande d'application de la Garantie Béton pourra être refusée à l'Acheteur.

Le Prestataire intervient en tant qu'intermédiaire et veille à la mise en place d'une solution acceptable permettant le remboursement du produit commandé sous certaines conditions.

Il informe l'Acheteur par mail ou sur sa plateforme du déclenchement de la Garantie Béton lorsque la demande de remboursement est justifiée.

Afin de pouvoir bénéficier de cette garantie contractuelle supplémentaire, applicable une fois par commande, l'Acheteur doit avoir réglé intégralement le prix d'achat ou une partie s'il choisit un paiement en plusieurs fois. L'Acheteur ne pourra être remboursé d'un montant supérieur à celui du montant de son achat.

L'Acheteur fournira à la demande du Prestataire tous les documents permettant de justifier sa demande de remboursement : photos, preuves du litige.

#### **Cas exclusion Garantie Béton :**

- Endommagement ou perte d'un article après la livraison
- Articles illégaux
- Règlement a été effectué par carte de paiement et rejeté par la banque émettrice
- Fraude

Annulation d'une réclamation en attente par le Marchand en cas de résolution du problème.

Droit de contestation par l'Acheteur si la solution trouvée n'a pas abouti dans un délai de 7 jours à compter de l'annulation.

#### **Contestation d'une réclamation rejetée par le Prestataire :**

Le Prestataire doit motiver toute décision de rejet d'une réclamation introduite par un Acheteur.

L'Acheteur a un délai de 48h afin d'apporter tout autre élément permettant de justifier du bien-fondé de sa réclamation.

## **ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION**

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

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

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

Commandé le/Reçu le (\*)

Nom du(des) consommateur(s)

Adresse du(des) consommateur(s)

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

Date

(\*) Rayer la mention inutile