CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

BIENVENUE DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE *CHILLOW SAS*

Le site internet https://store.maifsocialclub.fr/, propose des ***ventes privées*** (ci-après « **Ventes privées** ») réalisées par des partenaires (ci-après les « **Vendeurs** ») du MAIF Social Club.

Il est expressément précisé que MAIF édite des pages internet et communique des informations fournies par les Vendeurs (ci-après les « **Contenus** »). A ce titre, MAIF décline toute responsabilité quant à ces Contenus.

Il est précisé que ***chaque Vendeur dispose de ses propres conditions générales de vente*** (Ci-après « **Conditions Générales de Ventes** » ou « **CGV** »), disponibles directement sur la fiche du produit (ci-après le « **Produit** ») concerné. En aucun cas, les conditions générales de vente d'une autre Vente privée ne peuvent s'appliquer à la vente de ce produit. De la même façon, les conditions générales de vente d'un autre Vendeur ne peuvent s'appliquer.

A QUOI SERVENT LES CGV ?

Les présentes CGV Vous permettront de connaitre les conditions applicables à l'achat des Produits.

Ce que dit le Code de la consommation…

Vous reconnaissez avoir eu communication des CGV, préalablement à la passation de Votre commande et à la conclusion du Contrat, dans un format lisible et compréhensible, ainsi que de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, et notamment les informations suivantes :

- ✓ les *caractéristiques essentielles des produits*, compte tenu du support de communication utilisé et des produits concernés ;
- ✓ le *prix des produits* et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- ✓ en l'absence d'exécution immédiate du contrat, *la date ou le délai* auquel Nous nous engageons à fournir les produits commandés ;
- ✓ les *informations relatives à Notre identité*, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- ✓ les informations relatives aux *garanties légales et contractuelles* et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- ✓ les *fonctionnalités du contenu numérique* et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- ✓ la possibilité de recourir à une *médiation conventionnelle* en cas de litige ;
- ✓ les informations relatives au *droit de rétractation* (existence, conditions, délai, modalités d'exercice de ce droit et formulaire type de rétractation), aux modalités de résiliation et autres conditions contractuelles importantes.
- ✓ les *moyens de paiement acceptés*.

L'APPLICATION DES CGV : A QUI ? QUAND ? COMMENT ?

Les présentes Conditions Générales de Ventes (« **CGV** ») lient :

La *société CHILLOW*

Société par actions simplifiée (SAS) au capital de 1 000 €, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro 984 148 817, ayant son siège social à 9 rue des Colonnes, 75002 Paris, proposant ses produits dans le cadre de la présente Vente privée,

Ci-après « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** ».

ET

Tout acheteur qui :

- ✓ Est un professionnel, personne morale ou personne physique immatriculée au RCS

OU

- ✓ Est un particulier, personne physique ;
- ✓ Est au moins âgé de 18 ans révolus et dispose de la pleine capacité juridique ;

ET

- ✓ A créé un espace personnel sur le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/.
- ✓ Est habilité à utiliser le moyen de paiement présenté et qui dispose des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts de la commande passée dans le cadre de la Vente privée.

Ci-après « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** ».

⌦ Si Vous ne respectez pas ces conditions, Nous nous réservons le droit de Vous refuser l'accès à la Vente privée.

Les présentes *CGV sont disponibles à tout moment* lors de Votre visite sur le site internet https://store.maifsocialclub.fr/ en bas de page.



Vous déclarez *avoir pris connaissance des CGV et les avoir acceptées sans réserve* en cochant la case prévue à cet effet avant la confirmation de Votre commande en ligne et son paiement.

Ces CGV s'appliquent à toutes les Commandes passées auprès de Nous, et prévalent sur tout autre document.

Lorsque Vous commandez sur le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/, Vous vous engagez au paiement des Produits commandés et au respect des CGV.

Nous nous réservons le droit de modifier Nos CGV à tout moment. En cas de modification, les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de Votre commande et transmise dans le mail récapitulatif de Votre commande.

La relation entre Vous et Nous est constituée :

- des CGV ;
- des éléments contenus dans les emails de confirmation de commande et de paiement (« Conditions Particulières »).

L'ensemble est désigné le « **Contrat** ».

Seuls ces documents régissent la relation entre Vous et Nous.

QUE PEUT-ON ACHETER SUR NOS VENTES PRIVÉES ?

Vous pouvez acheter l'ensemble des Produits mis en vente par Nous.

Les Produits Vous sont présentés de la manière la plus exacte possible dans leur fiche produit (ci-après « **Fiche Produit** »). Néanmoins, il n'est pas exclu que des erreurs se glissent dans les Fiches Produit. Nous Vous informons que les descriptions figurant dans les Fiches Produit n'ont pas de valeur contractuelle.

A ce titre, Notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de Produit non conforme à la Fiche Produit.

Si Vous souhaitez obtenir des informations supplémentaires, Vous pouvez Nous contacter *via notre Service Client.*

Les Produits sont disponibles en quantité limitée. Nous nous engageons à honorer Votre commande dans la limite des stocks disponibles.

QUELLE EST LA PROCÉDURE CAS D'INDISPONIBILITE DU PRODUIT ?

Si le Produit que Vous avez commandé est indisponible, Nous nous engageons à Vous contacter par courrier électronique dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de commande afin de Vous en informer et de trouver une solution avec Vous.

En cas d'indisponibilité permanente, Nous Vous proposerons de procéder, selon Votre choix :

- ✓ soit au remplacement du Produit indisponible par un nouveau produit de qualité et de prix équivalents si Nous disposons d'un tel produit dans Nos stocks ;
- ✓ soit au remboursement du prix du Produit commandé, pour la part réellement payée à date, dans les trente (30) jours maximum suivant sa commande.

Aucun autre dédommagement ne pourra Vous être octroyé.

COMMENT NOUS CONTACTER ?

Si Vous souhaitez :

Exercer Vos droits (rétractation, mise en œuvre de la garantie légale de conformité etc),

Demander davantage d'informations,

Effectuer toute démarches,

Vous pouvez à tout moment *consulter la FAQ* ou *Nous contacter directement via notre espace dédié au Service Client.*

L'équipe du MAIF Social Club Vous accompagne, et est Votre interlocuteur privilégié pour faciliter Vos échanges avec Nous, et répondre à toutes Vos questions.

COMMENT EST CALCULÉ LE PRIX DE VOTRE COMMANDE ?

Vous pourrez retrouver le prix de vente de chaque Produit sur la Fiche Produit correspondante. Il est indiqué en euros, toutes taxes comprises.

Les frais d'expédition, de transport et de livraison sont facturés en supplément et calculés au moment de la conclusion de Votre commande. Ils peuvent varier d'un Produit à l'autre en fonction du poids du Produit, du lieu de livraison que Vous choisissez et du transporteur en charge de Votre livraison.

Nom du Transporteur	Type de transport*	Délais de livraison	Coûts d'expédition	Livraison offerte à partir de
Mondial Relay	Point Relais	3 à 5 jours	5,99€	120€
Colissimo	Domicile	2 à 3 jours	7,90€	120€
DPD	Domicile	2 à 3 jours	9,99€	-

*Domicile ou Point Relais

Ces frais seront indiqués avant la validation définitive de la commande. *Le paiement qui Vous sera demandé correspond au montant total de votre achat,* prenant en compte ces frais.

Nous nous réservons le droit de réviser les prix des Produits proposés à tout moment lors de la Vente privée. Les prix applicables sont ceux indiqués sur le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/ à la date de la confirmation de Votre commande.

⌦ Aucune modification de prix ne s'appliquera après la confirmation de Votre commande.

QUELLES SONT LES ETAPES DE VALIDATION D'UNE COMMANDE ?

Pour que Votre commande soit validée :

1. Vous devez être connecté à Votre espace personnel pour commander un Produit sur le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/.

2. Lorsque Vous avez terminé la sélection de Vos Produits et avant de procéder au paiement de Votre commande, Vous déclarez avoir pris connaissance et accepter sans réserve les CGV en cochant la case prévue à cet effet.
3. Vous avez la possibilité de vérifier le détail de Votre commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer Votre acceptation.
4. Une fois les vérifications réalisées, vous pourrez procéder au paiement, dans les conditions de l'article « Quelles conditions de paiement s'appliquent à votre commande ? »

Nous Vous *confirmerons systématiquement Votre commande par courrier électronique* ainsi que dans votre espace « Historique de vos commandes » sur le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/.

L'ensemble des données que Vous aurez fournies, Votre confirmation de la commande et la validation du paiement vaudront preuve de la transaction.

Une fois la commande validée et payée, elle sera considérée comme définitive et Vous n'aurez plus la possibilité d'annuler Votre commande, à l'exception de l'exercice de Votre droit de rétractation, dans les conditions de l'article « Comment exercer Votre droit de rétractation ? ». Pour toute question, la FAQ est disponible et Vous pouvez Nous contacter *via notre espace dédié au Service Client.*

QUELLES CONDITIONS DE PAIEMENT S'APPLIQUENT A VOTRE COMMANDE ?

Vos commandes sont payables au comptant au jour de la commande.

Votre commande sera effective après confirmation de l'accord des centres de paiement bancaire. En cas de refus de ces centres, Votre commande ne sera pas validée et Vous serez prévenu par mail

Vous vous engagez auprès de Nous à disposer des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de l'enregistrement de la commande. Nous conservons le droit de suspendre ou d'annuler toute commande et/ou livraison, en cas de non-paiement des sommes dues ou en cas d'incident de paiement.

Afin de se conformer aux lois et dispositions applicables, *Nous pourrons Vous demander des informations complémentaires (copie de pièce d'identité…) afin de valider Votre commande.*

Dans ce cas, et afin de faciliter ces démarches et l'expédition dans les délais prévus de Votre commande, Nous Vous recommandons d'indiquer un numéro de téléphone et de Nous renvoyer les justifications demandées dans les meilleurs délais.

Nous Vous indiquons qu'il ne sera jamais pratiqué d'escompte pour paiement anticipé.

QUELS SONT LES MODES DE PAIEMENT QUE VOUS POUVEZ UTILISER ?

Le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/ Vous propose un mode de règlement par carte de paiement : CB, Visa, et MasterCard. Le paiement en ligne s'effectue sur l'interface hautement sécurisée (système 3D Secure) Mangopay.

Pour pouvoir utiliser le service de paiement proposé par le site https://store.maifsocialclub.fr/. A toute fins utiles, Vous pouvez consulter les conditions générales du prestataire de paiement Mangopay dans

lesquelles Vous êtes considéré comme Utilisateur. Vous êtes seul responsable de la transmission des informations liées à Votre carte de paiement et Nous ne saurions être responsable, dans toute la mesure permise par la législation applicable.

Pour tous les règlements :

1. Il Vous sera demandé votre numéro de carte bancaire, sa date de validité ainsi que le cryptogramme de sécurité indiqué au dos de Votre carte.
2. Après saisie de ces informations, un échange sécurisé s'établit entre les serveurs bancaires pour vérification de la transaction.

⌦ *Vos données ne sont ni enregistrées ni conservées par Nous.*

Suite à Votre règlement, Vous recevrez un courrier électronique de confirmation de paiement.

Les paiements que Vous effectuez ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif par Nous des sommes dues.

En cas de non-respect des conditions de paiement présentes dans les CGV y compris les CGU du prestataire de paiement Mangopay, Nous nous réservons le droit de suspendre ou d'annuler la livraison des commandes en cours que Vous auriez effectuées.

VOS PAIEMENTS SONT-ILS SECURISES ?

Les transactions entre Vous et Nous sont sécurisés, contrôlés et cryptés par Mangopay.

Vous pouvez consulter les moyens mis en œuvre par Mangopay pour assurer la sécurité des transactions et lutter contre la fraude.

QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE DEFAUT DE PAIEMENT ?

Si le versement du prix initialement effectué est remis en cause, pour quelque raison que ce soit, Nous nous réservons le droit de résilier le Contrat, après une mise en demeure, envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse.

CONDITIONS MANGOPAY

L'équipe du MAIF Social Club est susceptible d'effectuer certaines opérations pour le compte du vendeur. Les prérogatives du Proxy couvrent les opérations suivantes :

- L'exécution des payouts ;
- L'accès à la consultation du solde du portefeuille (wallet) ;
- La consultation de l'historique des transactions.

QUELLES SONT LES CONDITIONS DE LIVRAISON ?

OÙ SERA LIVRÉ VOTRE PRODUIT ?

Chaque Produit sera livré uniquement à l'adresse indiquée dans Votre espace personnel et confirmée lors de la validation de la commande sur le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/.

Il est de Votre responsabilité de fournir une adresse valide et complète. Cette information est nécessaire à la livraison par le transporteur.

La livraison des Produits est effectuée par l'intermédiaire de Mondial Relay, Colissimo ou DPD, selon le mode de livraison choisi lors de la commande.

Les frais de livraison sont propres à chaque zone, et sont indiqués dans Votre panier.

Nous nous réservons la possibilité de refuser ou de modifier les livraisons suite à des événements exceptionnels (notamment guerres, conflits, catastrophe naturelle, …) engageant un risque de mauvaise délivrabilité ou un refus pur et simple du transporteur.

Toute demande de changement d'adresse de livraison, après commande, doit Nous être signifiée dans les meilleurs délais via la page « Contacter le Service Client » dans votre espace personnel sur le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/.

ET SI VOUS COMMANDEZ DEPUIS LES DROM-COM ?

Les Produits présentés sur le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/ sont proposés à la vente en France métropolitaine.

A notre plus grand regret, la plupart de Nos Produits ne peuvent pas faire l'objet d'une livraison dans les DROM-COM du fait des frais de livraison associés.

Chaque fois que cela est possible, Nous le précisons dans la Fiche produit. En cas de commande hors France métropolitaine, Vous êtes considéré comme l'importateur du ou des Produits concerné(s).

Pour tous les Produits expédiés dans les DROM-COM, le prix sera calculé hors taxes automatiquement sur la facture.

Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles. Ils seront à Votre charge et relèvent de Votre seule responsabilité.

QUELS SONT LES DÉLAIS DE LIVRAISON ?

Les Produits que Vous Nous commandez seront fournis ou livrés en France métropolitaine et dans les DROM-COM (selon les conditions ci-dessus définies) dans le délai d'expédition indiqué dans la Fiche Produit auquel s'ajoute le délai de traitement et d'acheminement à l'adresse indiquée dans Votre espace personnel lors de Votre commande sur le site Internet www.maifsocialclub.fr.

La période d'expédition Vous sera communiquée lors de la validation de Votre commande. A défaut de précision au moment de la commande, le délai de livraison légal maximum applicable est de *trente jours* ouvrés à compter de la commande, si aucun délai n'a été fixé entre Vous et Nous.

Nous nous engageons à mettre tous les moyens en Notre possession pour tenir les délais annoncés. En cas de modification non maitrisable ou pour cause de force majeure, ces délais pourraient se voir modifiés. Le cas échéant, Nous Vous en avertirons par courrier électronique.

QUE FAIRE EN CAS DE RETARD ?

À tout moment, Vous pouvez suivre l'avancée de Votre commande sur Votre espace personnel.

En cas de retard de livraison, n'hésitez pas à Nous contacter, ou à contacter l'équipe du MAIF Social Club, *via notre page dédiée au Service Client.*

Une enquête sera alors menée auprès du transporteur. Les délais d'enquête varient selon les transporteurs et peuvent aller jusqu'à trente jours ouvrés.

Au-delà de ce délai, Vous avez la possibilité de dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, Nous Vous rembourserons alors la totalité des sommes versées, au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle le Contrat est dénoncé, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

⚠ Le fait que Vous soyez absent lors de la présentation de la livraison, n'est pas considéré comme un retard. Si la représentation de la livraison est faite hors délais, Nous ne pourrons être tenue pour responsable. En cas d'absence lors de la livraison, le colis pourra être présenté à nouveau ou déposé dans le bureau de poste indiqué sur l'avis de passage, ou tout autre point relais proche de l'adresse que Vous avez renseigné.

Les transporteurs peuvent retourner une commande pour différentes raisons dont notamment les suivantes :

- Adresse incorrecte,
- Format d'adresse non reconnu,
- Restrictions sur des adresses,
- Échec de livraison après une ou plusieurs tentatives, livraison que Vous auriez refusée ou commande non récupérée
- Etc…

La commande retournée ne Vous sera pas réexpédiée. Dès réception et après avoir identifié la commande correspondante, Nous procèderons à l'enregistrement d'un dossier de remboursement (à l'exception des frais de port qui restent à Votre charge).

QUE FAIRE SI LA LIVRAISON PRÉSENTE DES ANOMALIES ?

SI LA COMMANDE VOUS A ÉTÉ REMISE DIRECTEMENT PAR LE TRANSPORTEUR :

Nous Vous conseillons de :

- ne pas signer le bon de livraison avant d'avoir vérifié le contenu des colis et l'état des Produits ;
- ne pas céder aux pressions des livreurs, prendre le temps d'examiner Vos Produits.

Dans l'hypothèse où Vous refuseriez la livraison, quelle que soit la raison :

- ⇨ Fait du transporteur
- ⇨ Anomalie concernant la livraison, telle qu'avarie, Produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, Produits cassés…)
- ⇨ Doutes (colis susceptible d'avoir été ouvert, traces de détérioration…)

Vous devez indiquer Votre refus sur le bon de livraison ou indiquer Vos remarques sous forme de réserves manuscrites accompagnées de Votre signature, avant le départ du transporteur.

Vous devrez, en parallèle, notifier cette anomalie en adressant au transporteur dans les trois (3) jours ouvrables suivants la date de livraison un courrier recommandé avec accusé de réception exposant lesdites réclamations.

Vous devrez transmettre copie de ce courrier par mail ou par simple courrier à :

MONDIAL RELAY / COLISSIMO / DPD (selon le transporteur de votre commande)
Mondial Relay : Service Relations clientèles, 5 Avenue Antoine Pinay, 59510 Hem - suividecolis@mondialrelay.fr
Colissimo : Service consommateurs - 99999 La Poste - https://aide.laposte.fr/contact/colissimo, ou téléphone 3631 (service gratuit + prix d'un appel)
DPD : DPD FRANCE, 9 rue Maurice MALLET, 92130 ISSY LES MOULINEAUX - services-clients@dpd.fr



En cas d'erreurs de livraison Vous devrez formuler auprès de la société MONDIAL RELAY / COLISSIMO / DPD (selon le transporteur de votre commande) dans les **trois (3) jours suivant** la livraison, toute réclamation d'erreur de livraison et/ou de non-conformité des Produits en nature ou en qualité par rapport aux indications figurant sur le bon de commande. Toute réclamation formulée au-delà de ce délai sera rejetée.

SI LA COMMANDE VOUS A ÉTÉ DÉPOSÉE EN POINT RELAIS, OU SI VOUS N'AVEZ PAS PU VÉRIFIER LE COLIS

Vous disposez d'un délai de **dix (10) jours** afin de notifier Vos réserves au transporteur, par lettre recommandées avec accusé de réception.

Ces réserves peuvent porter sur :

- ⇨ Fait du transporteur
- ⇨ Anomalie concernant la livraison, telle qu'avarie, Produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, Produits cassés…)

Vous devrez transmettre copie de ce courrier par mail ou par simple courrier à :

MONDIAL RELAY / COLISSIMO / DPD (selon le transporteur de votre commande)
Mondial Relay : Service Relations clientèles, 5 Avenue Antoine Pinay, 59510 Hem - suividecolis@mondialrelay.fr
Colissimo : Service consommateurs - 99999 La Poste - https://aide.laposte.fr/contact/colissimo, ou téléphone 3631 (service gratuit + prix d'un appel)
DPD : DPD FRANCE, 9 rue Maurice MALLET, 92130 ISSY LES MOULINEAUX - services-clients@dpd.fr

A QUEL MOMENT S'OPÈRE LE TRANSFERT DES RISQUES, ET LE TRANSFERT DE PROPRIÉTÉ ?

TRANSFERT DE PROPRIETE : Le transfert de propriété du Produit acheté sur le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/ est conditionné par le paiement intégral et définitif du prix.

TRANSFERT DES RISQUES : Conformément à l'article L216-4 du Code de la consommation, le risque de perte ou d'endommagement des biens Vous est transféré au moment où Vous, ou la personne que Vous auriez désignée, et autre que le transporteur proposé par Nous, en prendra physiquement possession ou aura le contrôle du Produit.

Les risques inhérents aux Produits achetés Vous sont transférés lorsqu'ils vous sont remis par le transporteur. Il Vous appartient de faire ces démarches lors de la livraison, et notamment d'émettre toute

réserve qu'il Vous semblerait nécessaire, voire de refuser la livraison si le Produit présente des anomalies, dans les conditions de l'article « Que faire si la livraison présente des anomalies ? »

En cas de livraison non soumise à une signature, le transfert de risque se fera dès la confirmation de livraison par le transporteur.

COMMENT EXERCER VOTRE DROIT DE RÉTRACTATION ?

QUELLES SONT LES CONDITIONS POUR EXERCER VOTRE DROIT DE RÉTRACTATION ?

L'exercice du droit de rétractation, implique que Vous Nous demandez le remboursement des sommes versées, en contrepartie du renvoi du Produit concerné.

⏮ *Vous avez la possibilité de retourner les Produits qui ne Vous satisfont pas, sans pénalités, dans un délai de trente (30) jours, et à Vos frais.* Ce délai court à compter du jour de la livraison de Votre commande.

Passé le délai légal de trente (30) jours, la rétractation ne pourra être prise en compte même si Vous avez procédé, à Vos frais, au retour de la commande.

Si ce délai arrive à son terme un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Vous n'avez pas à justifier votre décision.

Seuls seront repris les Produits complets et intacts renvoyés dans leur ensemble, dans leur emballage d'origine, et dans un parfait état de revente. Tout Produit qui aura été abîmé ou utilisé ne pourra pas être remboursé.

COMMENT FAIRE VALOIR VOTRE DROIT DE RÉTRACTATION ?

Pour exercer Votre droit, Vous devez :

1. Formuler Votre demande de retour depuis Votre « Espace Perso » MAIF Social Club ou *via notre page dédiée au Service Client* pour Nous informer de Votre démarche ;
2. Exprimer Votre volonté de Vous rétracter en utilisant le formulaire de rétractation figurant en Annexe des CGV (ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant Votre volonté de Vous rétracter) que Vous devez Nous adresser par LRAR à l'adresse suivante :

CHILLOW SAS
9 rue des Colonnes, 75002, Paris, France

3. Nous retourner le formulaire de rétractation par lettre recommandée avec accusé de réception *dans le délai de trente (30) jours* suivant la livraison de la commande (cachet de la poste faisant foi) ;
4. Nous retourner les Produits concernés par le droit de rétractation.

COMMENT S'OPÈRE LE REMBOURSEMENT DES PRODUITS RETOURNÉS ?

Nous Vous mettrons tout en œuvre afin de diligenter le remboursement des sommes versées (Produit et livraison), dans un délai de trente (30) jours, à compter :

- De la récupération des Produits

OU

- Jusqu'à ce que la preuve de l'expédition desdits Produits Nous ait été fournie

La date retenue étant celle du premier de ces faits.

Vous serez alors remboursé par re-crédit de son compte bancaire (transaction sécurisée) via MAIF Social Club.

QUELLES SONT LES VENTES NON CONCERNÉES PAR LE DROIT DE RÉTRACTATION ?

Certains Produits ne peuvent faire l'objet du droit de rétractation.

Ce que dit le Code de la consommation…

« *Les Produits concernés par l'article L221-28 du Code de la Consommation ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation. Il s'agit notamment :*
1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
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° Conclus 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 non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. »

QUELLE SONT LES GARANTIES ACCORDÉES ?

Pour pouvoir bénéficier des garanties applicables aux Produits commandés, *Vous devez impérativement conserver la facture d'achat du Produit.*

Les Produits que Nous Vous vendons sont neufs et profitent :

- ⇨ De la **garantie légale de conformité** pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la commande, au sens des articles L 217-1 et suivants du Code de la consommation ;
- ⇨ De la **garantie des vices cachés**, provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits livrés et les rendant impropres à leur utilisation au sens de l'article 1641 et suivants du Code Civil.

QU'EST-CE QUE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ?

Vous êtes informé que pour être conforme au Contrat, le Produit acheté bien doit être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable. Vous êtes tenu lors de la réception du Produit d'en vérifier l'état, dans les conditions de l'article « Que faire si la livraison présente des anomalies ? »

Nous Vous rappelons que dans le cadre de la garantie légale de conformité, Vous :

- ⇨ bénéficiez d'un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du Produit pour agir à Notre encontre
- ⇨ pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit commandé, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du Code de la consommation ;
- ⇨ êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit durant les 24 mois suivant la délivrance du Produit.

Ce que dit le Code de la consommation…

Article L217-4 du Code de la consommation
« *Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.*

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5 du Code de la consommation
« *Le bien est conforme au contrat :*
1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L217-12 du Code de la consommation
« *L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.* »

QU'EST-CE QUE LA GARANTIE DES VICES CACHES ?

La garantie légale des vices cachés Vous permet d'obtenir un remboursement total ou partiel de Votre commande. Pour cela, le défaut doit présenter 3 caractéristiques cumulatives :

- ✓ être un défaut caché, c'est-à-dire non apparent lors de l'achat,
- ✓ rendre le Produit inutilisable ou diminuer très fortement son usage,
- ✓ et exister au moment de l'achat.

Si Vous décidez de mettre en œuvre cette garantie, Vous pouvez choisir entre :

- la résolution de la vente

OU

- une réduction du prix de vente

Ce que dit le Code civil…

Article 1641 du Code civil
« *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.* »

Article 1648 alinéa 1er du Code civil
« *L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.* »

RESPONSABILITÉ

Dans le cadre de Notre activité de vente en ligne, Nous sommes tenus par une obligation de moyens.

En aucun cas, Nous ne saurions être tenus pour responsable de dommage direct ou indirect, résultant de l'utilisation du réseau Internet, tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

De même, Nous ne saurons être tenue pour responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution du Contrat conclu avec Vous :

- en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil,
- dans le cas d'une faute commise par Vous
- ou encore du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat.

Dans l'hypothèse où Nous venions à constater l'un de ces évènements, Nous Vous informerons sans délai de Notre impossibilité à exécuter Nos obligations.

Cela aura pour conséquence de suspendre Nos obligations et ne pourra être considéré comme une cause de responsabilité de l'inexécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 45 jours.

Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de ses obligations, Nous ferons tous ses efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de Nos obligations contractuelles.

Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 45 jours, les CGV seront purement et simplement résolues sans formalité et le Contrat prendra fin.
Il Vous est recommandé de procéder à la sauvegarde des données relatives à la commande.

Notre responsabilité de ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays de livraison, ni des éventuelles conséquences résultant de la mauvaise utilisation des Produits vendus sur le site internet www.maifsocialclub.fr.

PREUVE

Nous archivons les commandes et les factures sur un support fiable et durable, conformément aux articles 1358 et suivants du Code Civil et articles 1369-1 et 1369-2 du Code civil, constituant ainsi une copie fidèle et durable.

Nous Vous donnerons un accès aux commandes et factures qui Vous concernent si Vous en faites la demande pendant six (6) ans à compter de la passation de la commande. Vous pourrez alors les archiver.

Les supports informatisés seront considérés comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenues entre Nous.

DROIT APPLICABLE - RÈGLEMENT DES LITIGES

Les CGV les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français en vigueur.

Les CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

En cas de litige, Vous devrez dans un premier temps Vous adresser à Nous afin d'obtenir une solution amiable, soit :

- ⇨ Par courrier électronique *via notre page dédiée au Service Client* ou sur le site Internet https://store.maifsocialclub.fr/,
- ⇨ Par voie postale à l'adresse suivante :

CHILLOW SAS
9 rue des Colonnes, 75002 Paris

Si aucune solution amiable n'est trouvée, Vous pouvez Vous adresser à la plateforme européenne de résolution des litiges en ligne à l'adresse suivante : Règlement en ligne des litiges | Commission européenne (europa.eu) qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de parvenir à une résolution amiable du différend.

Vous restez libre d'accepter ou de refuser le recours à cette médiation et, en cas de recours à la médiation, Vous, comme Nous serons libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes Conditions Générales de Vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre Nous et Vous de façon amiable, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

ANNEXE I
FORMULAIRE DE RÉTRACTATION – PRODUITS ACHETES SUR LE SITE INTERNET WWW.MAIFSOCIALCLUB.FR

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si Vous souhaitez Vous rétracter de la commande passée sur le site internet https://store.maifsocialclub.fr sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

A l'attention de

CHILLOW SAS
9 rue des Colonnes, 75002 Paris

Je notifie par la présente exercer mon droit de rétractation du Contrat portant sur la commande des Produits ci-dessous :

- Date de la commande : .....

- Numéro de la commande : .....

- Descriptif du (ou des) Produit(s) concerné(s) :.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- Vos Nom et Prénom : .....

- Votre adresse : .....

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :