

TERMES ET CONDITIONS DU SITE WEB

I. DÉFINITIONS

1. **Domicile** - Dositheou 5, PARABUILDING, BLOCK A, 1st floor, Flat/Office 102A, 1071 Nicosie, Chypre,
2. **Adresse électronique** – fr@24customercare.com;
3. **Formulaire de commande** - formulaire mis à disposition par le Vendeur sur le Site web, permettant à l'Utilisateur de passer une commande sur le Site web ;
4. **Mot de passe** - séquence de caractères numériques ou alphanumériques établie par l'Utilisateur, permettant d'identifier et de vérifier sans ambiguïté l'identité de l'Utilisateur ;
5. **Ligne d'assistance** - numéro d'assistance téléphonique du Vendeur indiqué sur le Site web (s'il est utilisé par le vVendeur) ;
6. **Consommateur** - l'Utilisateur qui commande des produits dans un but qui n'est pas directement lié à son activité commerciale ou professionnelle ;
7. **Confirmation de commande** - message électronique que le Vendeur envoie à l'Utilisateur après que celui-ci a passé une commande, à l'adresse électronique fournie par l'Utilisateur lors de la passation de la commande ;
8. **Produits** - produits proposés par le vVendeur ;
9. **Termes et conditions** - présents Termes et conditions ;
10. **Vendeur** - Commerto Limited, Dositheou 5, PARABUILDING, BLOCK A, 1st floor, Flat/Office 102A, 1071 Nicosie, Chypres commerto Limited, numéro d'immatriculation HE 414808, entreprise individuelle ;
11. **Système TIC** - ensemble de dispositifs informatiques et de logiciels coopératifs permettant le traitement et le stockage, ainsi que l'envoi et la réception de données via des réseaux de télécommunication au moyen d'un terminal adapté à un type de réseau donné, au sens de la réglementation relative aux activités de télécommunication ;
12. **Prestation de services par voie électronique/Services électroniques** - prestation du Service à l'Utilisateur qui s'effectue par l'envoi et la réception de données via les systèmes TIC, à la demande individuelle de l'Utilisateur, sans la présence simultanée des parties, les données étant transmises via les réseaux publics au sens de la réglementation régissant les activités de télécommunication ;
13. **Contrat de vente** - contrat par lequel le Vendeur s'engage à transférer la propriété du Produit à l'Utilisateur et à lui remettre le Produit, et l'Utilisateur s'engage à retirer le Produit et à en payer le prix au Vendeur, conclu à distance, c'est-à-dire dans le cadre d'un système organisé de conclusion de contrats à distance, sans la présence physique simultanée du Vendeur et de l'Utilisateur, avec l'utilisation exclusive d'une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à et y compris la conclusion du contrat (via le site web, par téléphone) ;
14. **Services** - services couverts par les présents Termes et conditions, consistant notamment à fournir aux Utilisateurs les Produits proposés sur le Site web, à fournir à l'Utilisateur l'accès au Site web, à maintenir le Compte de l'Utilisateur (si le Site web prévoit une telle possibilité, et que l'Utilisateur a créé un Compte), à fournir le Formulaire de commande ;
15. **Utilisateur/Client** - personne physique jouissant de la pleine capacité juridique qui utilise le Site web et, avec l'accord du représentant légal, mineur ou personne sans pleine capacité juridique souhaitant acheter des produits via le Site web ;
16. **Commande** - déclaration de volonté de l'Utilisateur, visant directement à la conclusion du Contrat de vente des Produits à distance via le Site web, définissant le type et le nombre de Produits, passée via le Formulaire de commande situé sur le Site web ;
17. **Ensemble** - ensemble promotionnel proposé par le Vendeur, composé de plusieurs Produits, dont un ou plusieurs Produits sont proposés à un prix réduit.

II. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Les Termes et conditions définissent les règles d'utilisation du Site web par les Utilisateurs, les règles de conclusion et d'exécution des contrats de vente relatifs aux Produits, les exigences techniques nécessaires à la coopération avec le système TIC en ce qui concerne les Services et la procédure de réclamation.
2. En commençant à utiliser les Services, vous êtes réputé avoir lu, compris et pleinement accepté les Termes et conditions.
3. En passant une commande sur le Site web, l'Utilisateur garantit qu'il a la capacité juridique de conclure des contrats contraignants et qu'il a pris connaissance des présents Termes et conditions et de la politique de confidentialité du Vendeur.
4. Le Vendeur fournit les Services électroniques suivants par l'intermédiaire du Site web :
 - a. tient un Compte d'utilisateur sur le Site web (dans la mesure où le Site web le prévoit),
 - b. fournit le Formulaire de commande,
 - c. fournit du contenu marketing et envoie des informations commerciales.
5. Exigences techniques minimales nécessaires à la coopération avec le système TIC utilisé par le Vendeur :
 - a. ordinateur avec accès à Internet,
 - b. accès au courrier électronique,
 - c. résolution recommandée de l'écran : 1024x768 pixels,
 - d. navigateur web : Internet Explorer version 7.0 ou ultérieure avec JavaScript et cookies activés ; Mozilla Firefox version 3.0 ou ultérieure avec JavaScript et cookies activés ; ou Google Chrome version 8 ou ultérieure.
6. Le Vendeur n'est pas tenu de fournir le matériel et/ou les logiciels susmentionnés.
7. Le début de l'utilisation des Services équivaut à :
 - a. la consultation par l'Utilisateur des règles d'utilisation des cookies par l'Administrateur du Service, l'objectif de leur stockage et les règles d'utilisation des informations au moyen de cookies, qui sont définies dans la politique relative aux cookies ;
 - b. le consentement à l'utilisation de cookies par l'Administrateur du Site web.
8. L'Utilisateur est tenu d'introduire des données d'utilisateur véridiques dans le système TIC du Site web.

III. CONCLUSION DU CONTRAT DE VENTE

1. Les informations contenues sur le Site web ne constituent pas une offre de conclure un contrat de vente pour les Produits y proposés, mais seulement une invitation à soumettre des offres.
2. En passant une commande, l'Utilisateur propose au Vendeur de conclure un contrat de vente.
3. Pour conclure un Contrat de vente d'un Produit, il est nécessaire de visiter le Site web, choisir un Produit et passer, sur la base des messages et des informations affichés à l'Utilisateur, une commande en utilisant le Formulaire de commande.
4. Lorsque vous passez une commande, les données suivantes doivent être fournies : nom et prénom, adresse (rue, numéro de maison, ville avec code postal), numéro de téléphone de contact, e-mail, Produit, lieu de livraison du Produit.
5. En passant une commande - jusqu'à ce que la commande soit passée - l'Utilisateur a la possibilité de modifier les données saisies. Pour ce faire, il faut suivre les messages affichés et les informations disponibles sur le Site web.
6. La commande est passée lorsque vous cliquez sur la case « **Cliquez ici pour commander** » ou sur toute autre case similaire du Formulaire de commande.
7. L'annulation de la Commande par l'Utilisateur n'est possible que jusqu'au moment du traitement de la Commande par le Vendeur. L'Utilisateur peut recevoir du Vendeur des informations sur l'état d'avancement de la Commande en envoyant une demande à l'adresse électronique du

Vendeur ou par l'intermédiaire de la ligne d'assistance du Vendeur. Cette disposition n'exclut pas le droit de rétractation décrit à la section VI des Termes et conditions.

8. Une fois la commande passée, l'Utilisateur reçoit un e-mail confirmant l'acceptation de la commande (confirmation de commande).
9. Les commandes passées du lundi au vendredi (sauf jours fériés) après 12h00 CEST, les samedis, dimanches et jours fériés sont traitées le jour ouvrable suivant (ce délai peut être prolongé dans des cas particuliers).
10. Le cContrat de vente entre en vigueur aux prix qui étaient applicables au moment où l'Utilisateur a fait une offre qui a ensuite été acceptée par le Vendeur.
11. Le Vendeur informe sur le Site web des coûts liés à l'expédition des produits et du mode de paiement sélectionné.
12. Le Vendeur peut accorder une réduction sur le montant total des frais d'expédition. Le Vendeur l'indique de manière visible sur le Site web. La réduction visée dans la première phrase ne sera appliquée que lors de la première tentative d'expédition du Produit à l'Utilisateur dans le cadre de la Commande concernée. Pour que l'Utilisateur puisse bénéficier de la réduction, le paiement du produit commandé doit être effectué selon les modalités visées à la section IV des Termes et conditions.
13. Si vous choisissez l'expédition express, votre colis sera expédié le jour de l'envoi de la confirmation de commande, ou le jour ouvrable suivant si la Commande est confirmée après 14 heures.
14. Le Vendeur se réserve le droit d'organiser des promotions, sous réserve des conditions de chaque promotion. Le Vendeur se réserve le droit de mettre fin à la promotion et de la renouveler à tout moment.
15. Le Vendeur se réserve le droit de refuser une Commande.
16. Le Vendeur informera immédiatement du refus de la Commande et remboursera le prix, s'il a été payé. Le prix est remboursé dans les 3 jours suivant le refus de la commande.

IV. GARANTIE DE SATISFACTION

1. La Garantie de satisfaction ne constitue pas une garantie au sens du droit généralement applicable.
2. La garantie de satisfaction ne limite pas le droit de résiliation du contrat de vente de produits conformément à la section VII des conditions générales.
3. La garantie de satisfaction s'applique aux produits sélectionnés.
4. Les informations relatives à la Garantie de Satisfaction et au droit de l'exercer sont fournies au Client via la Hotline, lors d'un entretien avec le conseiller du Vendeur, ou par e-mail.
5. La garantie de satisfaction donne au client le droit de se faire rembourser le prix du produit acheté (à l'exclusion des frais d'expédition) par le client, c'est-à-dire un remboursement, ce qui donne au client plus de temps pour annuler le produit acheté que le droit de rétractation visé au paragraphe 2 ci-dessus.
6. Les remboursements ne sont accordés qu'à un client qui satisfait à toutes les exigences énoncées dans le présent règlement.
7. Les remboursements ne sont possibles que pour le premier achat d'un produit, quel que soit le nombre de produits achetés.
8. Une seule commande par personne, ménage ou famille, selon le cas, est soumise au remboursement selon les exigences du présent règlement.
9. Seul 1 (un) article du Produit sera remboursé, à moins que les autres articles du Produit reçus par le Client dans le cadre de la commande n'aient pas été descellés.
10. La garantie de satisfaction permet au client d'obtenir un remboursement, sous réserve des conditions énoncées dans les présentes conditions générales, s'il n'est pas satisfait du produit, c'est-à-dire s'il n'obtient pas d'effets positifs visibles à la suite de l'utilisation du produit pendant

au moins 60 jours, conformément aux recommandations figurant sur l'emballage du produit ou dans les documents d'information qui l'accompagnent.

11. La demande de remboursement doit contenir des données telles que
 - 1) un numéro de commande unique et une adresse électronique,
 - 2) le numéro de compte bancaire de l'utilisateur pour le remboursement dans la norme IBAN, ainsi que le code BIC/SWIFT de la banque,
 - 3) la date d'achat du produit,
 - 4) le prix auquel le produit a été acheté,
 - 5) la date de début et de fin d'utilisation du produit,
 - 6) indication du canal de paiement utilisé pour payer le produit,
 - 7) une description de la raison pour laquelle le client annule le produit,
 - 8) une description détaillée du mode et du déroulement de l'utilisation du produit au cours de la période indiquée au paragraphe IV.10. des présentes conditions générales, ainsi qu'une description de toute circonstance supplémentaire survenue au cours de la période indiquée,
 - 9) si l'utilisateur a l'intention d'acheter le produit par l'intermédiaire de la hotline à l'avenir,
 - 10) un accord écrit, sous peine de nullité, pour que le vendeur traite les données du client dans le cadre de la garantie de satisfaction.
12. Les demandes de remboursement doivent être accompagnées de l'emballage du produit usagé reçu dans le cadre de la commande (et doivent être protégés de manière à ne pas être endommagés ou détruits pendant le transport).
13. Les demandes de remboursement doivent être accompagnées d'une documentation photographique confirmant les circonstances visées au point IV.11.7. des Conditions générales d'utilisation. IV.11.7. des Conditions générales, et les photographies doivent être datées électroniquement. Ce point des Conditions Générales ne s'applique pas à la Garantie de Satisfaction pour les Produits liés aux parties intimes du corps.
14. La demande de remboursement doit être lisible, notamment sous la forme d'une impression informatique.
15. Une demande complète de remboursement doit être soumise au plus tard 90 jours à compter de la date d'achat du produit [la date de réception par le vendeur du document écrit (signé) de la demande du client étant prise en compte].
16. La demande de remboursement doit être soumise par voie électronique à l'adresse e-mail indiquée sur <https://rglmnprmcjpk.com/return/> (un scan de la déclaration signée contenant tous les éléments spécifiés dans les Conditions générales) et ensuite, après une première vérification de son exactitude par le Vendeur, elle doit être envoyée par écrit (un document signé à la main) à l'adresse indiquée par le Vendeur.
17. La vérification initiale de la demande de remboursement et la vérification ultérieure de la demande de remboursement envoyée par écrit seront effectuées dans les 14 jours suivant la réception de la demande. Dans ce délai, le client sera également informé des éventuelles lacunes formelles de la demande de remboursement, le vendeur disposant de 14 jours pour envoyer les informations pertinentes au client.
18. Un remboursement est accordé au client dont la demande de remboursement satisfait cumulativement, au plus tard le 90e jour suivant l'achat des marchandises, à toutes les conditions visées dans la partie IV des conditions générales,
19. Le client est informé de son droit au remboursement par courrier électronique ou par lettre.
20. Lors de l'examen de la demande, le respect par le client des conditions énoncées dans les conditions générales est vérifié.
21. Les remboursements sont effectués uniquement sur le compte bancaire indiqué par le client.
22. Les frais directs de renvoi des marchandises dans le cadre du remboursement sont à la charge du client.
23. Le vendeur n'accepte pas le contre-remboursement.

V. PAIEMENTS

1. Le paiement de l'achat du Produit peut être effectué avec l'un des modes de paiement proposés par le Vendeur. Le choix du mode de paiement parmi les modes disponibles est effectué par l'Utilisateur.
2. Si le virement bancaire, la carte de paiement ou un fournisseur de systèmes de paiement est choisi, le compte bancaire de l'Utilisateur sera débité après que la commande a été passée et que le formulaire de paiement a été complété et accepté par l'Utilisateur.
3. Lorsqu'il choisit l'un des modes de paiement, l'Utilisateur en supporte les frais.
4. Le Produit commandé reste la propriété du Vendeur jusqu'à son paiement intégral.
5. Une facture est envoyée ou mise à la disposition de l'Utilisateur qui a conclu un contrat de vente par l'intermédiaire du Site web, à sa demande. Les factures sont envoyées par voie électronique aux Utilisateurs qui ont fourni une adresse électronique au Vendeur.

VI. LIVRAISON

1. La livraison du Produit commandé ne sera effectuée que si l'adresse de livraison se trouve dans le pays desservi, ce dont l'Utilisateur sera informé lors de la passation de la Commande.
2. Le produit est livré à l'Utilisateur par l'intermédiaire d'un opérateur postal, d'un service de messagerie ou d'une société de vente par correspondance.
3. La date limite de livraison du produit à l'Utilisateur est de 7 jours ouvrables à compter du jour où l'Utilisateur passe sa commande. Le délai de livraison du Produit à l'Utilisateur dépend du fournisseur.
4. Si le Produit ne se trouve pas dans l'entrepôt du Vendeur au moment de la passation de la Commande, le Produit sera expédié dans les 7 jours ouvrables à compter de la date à laquelle le Produit se trouvera dans l'entrepôt du Vendeur, l'Utilisateur en sera informé par le Vendeur.
5. Toute demande de délai de livraison spécifique ou de modification du mode de paiement doit être communiquée au Vendeur.
6. L'Utilisateur est tenu de vérifier le colis. En cas de dommage au Produit ou de manque, l'Utilisateur est tenu d'établir, en présence du transporteur, un procès-verbal de défaut, dans lequel le type de dommage au Produit ou de manque ainsi que la date et l'heure de la livraison doivent être indiqués. Le procès-verbal signé, accompagné d'une photo du produit endommagé, doit alors être envoyé au Vendeur.
7. Dans les cas suivants :
 - a. dommages mécaniques au contenu du colis,
 - b. colis incomplet ou
 - c. non-conformité du contenu du colis avec l'objet de la commande,- l'utilisateur a le droit de refuser la réception du colis. Dans ce cas, l'Utilisateur doit immédiatement informer le Vendeur de la situation afin de préparer la réexpédition du Produit.
8. Le refus non fondé du colis commandé et non endommagé ou le fait de ne pas retirer le colis dans le délai imparti ne constitue pas une résiliation du Contrat de vente. Dans ce cas, l'Utilisateur ne sera pas remboursé des frais de la première expédition et, en outre, l'Utilisateur supportera les frais éventuels de renvoi du produit au Vendeur. La réexpédition est possible après que l'Utilisateur a payé à l'avance les frais de réexpédition et les frais de renvoi du produit au Vendeur sur le compte bancaire de ce dernier. Cette disposition ne s'applique pas si l'Utilisateur se rétracte du Contrat de vente.
9. La livraison est effectuée à l'adresse indiquée par l'Utilisateur ; le droit des personnes recevant la livraison à cette adresse ne sera pas examiné. Si la livraison est empêchée ou entravée par le fait que l'adresse indiquée est incorrecte ou est devenue incorrecte, ou si la livraison n'est pas acceptée à cette adresse ou n'est pas acceptée rapidement à cette adresse, l'Utilisateur en est responsable.

VII. DROIT DE RÉTRACTATION

1. L'Utilisateur qui est un consommateur a le droit de se rétracter du contrat de vente dans un délai de 14 jours sans donner de raison.
2. Le délai de rétractation du contrat de vente expire après 14 jours à compter du jour où l'Utilisateur qui est un consommateur a pris possession du Produit ou du jour où un tiers autre que le transporteur et désigné par l'Utilisateur qui est un consommateur a pris possession du produit.
3. Pour exercer le droit de rétractation du contrat de vente, l'Utilisateur qui est un consommateur est tenu d'informer le Vendeur de la rétractation par une déclaration sans équivoque. La déclaration peut être faite sous quelque forme que ce soit, notamment par lettre envoyée par la poste à l'adresse postale du Vendeur ou par courrier électronique à l'adresse électronique du Vendeur.
4. L'Utilisateur qui est un consommateur peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation du contrat de vente qui figure à l'**annexe 1** et qui se trouve au bas des présents Termes et conditions, mais cela n'est pas obligatoire. L'Utilisateur qui est un consommateur peut également remplir et soumettre le formulaire de rétractation du contrat de vente ou toute autre déclaration sans équivoque par voie électronique sur le Site web (en utilisant le formulaire de contact). Si l'Utilisateur qui est un Consommateur fait usage de cette possibilité, le Vendeur lui envoie immédiatement un accusé de réception de la notification de rétractation du Contrat de vente sur un support durable (par exemple par courrier électronique).
5. Le délai de quatorze jours pendant lequel l'Utilisateur peut se rétracter du Contrat de vente court à compter de la date de livraison du Produit.
6. Pour respecter le délai de rétractation du Contrat de vente, il suffit que l'Utilisateur qui est un consommateur envoie l'information concernant l'exercice de son droit de rétractation du contrat de vente avant l'expiration du délai de rétractation du contrat de vente.
7. En cas de rétractation, le Contrat de vente est réputé ne pas avoir été conclu.
8. Le Vendeur est tenu de rembourser immédiatement à l'Utilisateur, au plus tard dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de la déclaration de rétractation du contrat par l'utilisateur, tous les paiements effectués par l'Utilisateur, y compris les frais de livraison du produit (à l'exception des frais supplémentaires résultant du mode de livraison choisi par le consommateur autre que le mode de livraison ordinaire le moins cher proposé par le Vendeur).
9. Le Vendeur rembourse le paiement en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par l'Utilisateur, à moins que l'Utilisateur n'ait expressément convenu d'un autre mode de remboursement qui n'entraîne pas de frais pour l'utilisateur.
10. Si le Vendeur n'a pas proposé de récupérer lui-même le produit auprès de l'Utilisateur, le Vendeur peut retenir le remboursement du paiement reçu de l'Utilisateur jusqu'à la réception du retour ou de la justification du retour, selon l'événement qui survient en premier.
11. Si l'Utilisateur a payé le produit par virement bancaire, le remboursement sera effectué sur le compte bancaire indiqué par l'Utilisateur dans la déclaration de rétractation. Si l'Utilisateur n'a pas indiqué ce numéro dans la déclaration de rétractation, le remboursement n'interviendra qu'après communication par l'Utilisateur du numéro de compte bancaire au Vendeur.
12. Si l'Utilisateur a payé le produit à la livraison (contre remboursement), le remboursement sera effectué sur le compte bancaire indiqué par l'Utilisateur dans la déclaration de rétractation (si l'Utilisateur a indiqué un tel compte). Si l'Utilisateur n'a pas indiqué de compte bancaire, le Vendeur envoie un e-mail à l'Utilisateur à l'adresse e-mail fournie par l'Utilisateur pour lui demander le numéro du compte bancaire sur lequel le remboursement doit être effectué ou le contacte par téléphone. Si aucune information sur le compte bancaire n'est disponible, le remboursement sera envoyé par poste à l'adresse de l'utilisateur.
13. Le Site web ne vérifie pas à partir de quel compte bancaire ou de quelle carte de crédit le paiement des produits commandés sur le Site web a été effectué. Cette vérification n'est pas non plus effectuée avant le remboursement du prix du produit et des frais de livraison à l'Utilisateur.

14. L'Utilisateur est tenu de renvoyer le produit au Vendeur sans délai, au plus tard dans les 14 jours suivant la date à laquelle il s'est rétracté du contrat, ou de le remettre à une personne autorisée par le Vendeur à le récupérer, à moins que le Vendeur n'ait proposé de récupérer lui-même le produit. Pour respecter le délai, il suffit de renvoyer le Produit avant son expiration. Le Produit doit être retourné dans un état intact, dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires inclus.
15. Le(s) produit(s) doit(vent) être renvoyé(s) au domicile du Vendeur, indiqué dans le formulaire de contact, par voie postale. Les colis envoyés par un service de messagerie ne seront pas acceptés.
16. Le retour du Produit contre-remboursement ne sera pas accepté (les colis ne seront pas acceptés et le produit sera considéré comme n'ayant pas été retourné).
17. Le consommateur est responsable de toute diminution de la valeur du Produit résultant de l'utilisation du Produit au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du Produit.
18. Les frais éventuels liés à la rétractation du contrat par le consommateur sont à la charge de ce dernier :
 - a. si le consommateur a choisi un mode de livraison du produit autre que le mode de livraison ordinaire le moins cher proposé par le Vendeur, ce dernier n'est pas tenu de rembourser au consommateur les frais supplémentaires qu'il a encourus,
 - b. Le consommateur supporte les frais directs de renvoi du produit.
19. L'Utilisateur n'a pas le droit de rétractation dans le cas d'un contrat :
 - a. dans lequel l'objet de la prestation est un article non préfabriqué produit selon les spécifications de l'utilisateur ou destiné à répondre aux besoins individuels de l'utilisateur ;
 - b. lorsque l'objet de la prestation est un article périssable ou dont la durée de conservation est courte ;
 - c. lorsque l'objet de la prestation est un article fourni dans un emballage scellé qui ne peut être renvoyé après ouverture pour des raisons de santé ou d'hygiène, si l'emballage a été ouvert après la livraison. Cela concerne particulièrement les compléments alimentaires et les produits cosmétiques ;

VIII. VENTE DE KITS

1. Les autres dispositions des Termes et conditions s'appliquent à la vente de kits dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux dispositions de la présente section VIII.
2. La résiliation du contrat de vente de kits n'est possible que pour tous les produits inclus dans le contrat de vente de kits. Le droit du consommateur de se rétracter du contrat de vente n'est exclu que pour certains des produits inclus dans le kit.
3. La disposition du paragraphe 2 s'applique respectivement aux réclamations des consommateurs au titre de la garantie, de la garantie légale, de la réclamation et de tout autre droit de retourner le kit ou de demander une réduction de prix.

IX. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

1. Le Vendeur informe qu'il est légalement tenu de s'assurer que les Produits vendus sont conformes au contrat.
2. Si, à la réception, un Produit présente des défauts physiques (y compris des dommages mécaniques) causés lors de la livraison ou inhérents au Produit depuis le début, le colis doit être retourné au Vendeur. Le produit sera alors échangé contre un produit de pleine qualité (exempt de défauts physiques).
3. L'Utilisateur a le droit de déposer une réclamation (« Réclamation ») si le Produit présente des défauts. Dans ce cas, l'Utilisateur doit contacter le Vendeur pour déposer une Réclamation.
4. La Réclamation doit comprendre :

- a. Nom de l'Utilisateur,
 - b. Coordonnées de l'Utilisateur,
 - c. Date d'achat du Produit,
 - d. Nom du Produit,
 - e. Liste précise des défauts du Produit,
 - f. Quand et dans quelles circonstances le Produit s'est avéré défectueux,
 - g. Demandes du demandeur,
 - h. Numéro de compte bancaire.
5. Au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la réclamation, le Vendeur répondra à la réclamation et informera l'Utilisateur de la suite de la procédure. Si la réclamation est justifiée, le Vendeur informera l'Utilisateur de la méthode proposée pour traiter la réclamation. Si l'Utilisateur a demandé le remplacement de l'article ou la suppression du défaut, ou a fait une déclaration de réduction de prix en précisant le montant de la réduction, et que le Vendeur n'a pas répondu à cette demande dans un délai de 14 jours, le vendeur est réputé avoir accepté la demande.
 6. Si la réclamation est acceptée, le Vendeur acceptera la rétractation du contrat par l'Utilisateur, réduira le prix du Produit, remplacera le Produit par un nouveau ou compensera les éventuels défauts quantitatifs, en fonction de la demande de l'Utilisateur formulée dans la réclamation.
 7. Le prix réduit sera proportionnel au prix du contrat, de même que la valeur du Produit défectueux reste proportionnelle à la valeur du Produit non défectueux.
 8. Si le remplacement ou le complément visé à la phrase précédente est impossible ou trop difficile, ou s'il entraîne des coûts excessifs pour le vVendeur, ce dernier en informera l'Utilisateur.
 9. La qualité et les caractéristiques de tous les Produits sont garanties par les fabricants de ces Produits. Le Vendeur reçoit la garantie des fabricants que les Produits qu'ils distribuent sont déclarés dans les registres légalement requis, qu'ils disposent de tous les agréments et permis légalement requis, qu'ils sont conformes aux normes en vigueur, etc.
 10. Respecter les instructions figurant sur l'emballage ou le récipient. Le Vendeur n'est pas responsable des conséquences d'une utilisation des Produits contraire à ces instructions ou des conséquences du non-respect de ces instructions.
 11. Les dispositions du présent article n'excluent pas les dispositions plus favorables résultant de promotions appliquées par le Vendeur.
 12. Pour faire valoir ses droits à l'encontre du Vendeur, l'Utilisateur peut recourir à des moyens extrajudiciaires de traitement des réclamations et des plaintes, y compris, entre autres,
 - a. demander au médiateur ou à l'institution devant laquelle se déroulera la procédure de médiation de procéder à une médiation,
 - b. demander à l'institution devant laquelle se déroulera la procédure d'arbitrage que l'affaire soit entendue par un tribunal d'arbitrage,
 - c. dans la mesure où il est un consommateur, demander l'assistance d'un médiateur des consommateurs compétent ou d'un autre organisme exerçant des fonctions similaires.
 13. Il existe une plateforme de résolution des litiges en ligne entre consommateurs et commerçants au niveau de l'UE (plateforme ODR) à l'adresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. La plateforme ODR est un site web interactif et multilingue qui propose un service unique aux consommateurs et aux entreprises souhaitant obtenir une résolution extrajudiciaire d'un litige concernant des obligations contractuelles découlant d'un contrat de vente en ligne.
 14. Pour dissiper tout doute, l'instruction visée au paragraphe 12 ci-dessus ne constitue pas une clause d'arbitrage ou un accord automatique du Vendeur de participer à la médiation ou à l'arbitrage.

X. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1. Le Vendeur est propriétaire ou licencié de tous les droits de propriété intellectuelle sur le Site web, qu'ils soient enregistrés ou non, et sur le matériel publié sur le Site web. Ces œuvres sont protégées par le droit d'auteur et tous les droits sont réservés au Vendeur.
2. L'Utilisateur n'est pas autorisé à utiliser une partie du matériel protégé par le droit d'auteur à des fins commerciales sans avoir obtenu au préalable une licence du Vendeur et/ou des concédants de licence concernés.
3. Il est interdit de copier ou de reproduire en partie ou en totalité les éléments du Site web protégés par des droits exclusifs, notamment les informations, le contenu, les données, les photographies, les images, les dessins, les icônes, les descriptions de produits et de marques, le contenu des Termes et conditions et tout contenu du Site web.

XI. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

1. Lors de l'inscription sur le Site web, les Utilisateurs seront invités à fournir des données personnelles qui seront utilisées par le Vendeur pour exécuter les contrats conclus avec lui.
2. Toutes les données personnelles sont traitées de manière confidentielle par le Vendeur et conformément aux dispositions légales applicables, notamment celles contenues dans le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Journal officiel de l'UE.L n°119).
3. En passant une commande sur le Site web, le client accepte d'être contacté par le Vendeur afin d'examiner la satisfaction du client à l'égard de la Commande passée.
4. Pour sécuriser ces données dans les transactions de paiement en ligne, le Vendeur les protège à l'aide de techniques de cryptage de pointe. Toutes les données de l'Utilisateur utilisées dans les commandes sont transmises au Vendeur sous forme cryptée.
5. La déclaration de protection des données du Vendeur peut être téléchargée sur le Site web sous : Politique de confidentialité.

XII. DISPOSITIONS FINALES

1. Tout litige survenant entre le Vendeur et l'Utilisateur qui n'est pas un consommateur sera soumis au tribunal compétent pour le siège social du Vendeur. Le règlement des litiges survenant entre le Vendeur et l'Utilisateur qui est un consommateur est soumis au tribunal compétent du lieu de résidence du consommateur au moment de la passation de la Commande.
2. La loi applicable aux contrats de vente est la loi de Chypre et, lorsque le Client est un consommateur, la loi du pays de résidence du consommateur au moment de la passation de la Commande.
3. Les Termes et conditions ne violent pas les réglementations locales spécifiques plus favorables au consommateur. Si les Termes et conditions contiennent des dispositions moins favorables que les dispositions du droit local, ce sont les dispositions du droit local les plus favorables au consommateur qui s'appliquent.
4. Si certaines dispositions des présents Termes et conditions sont déclarées invalides ou inefficaces de la manière prescrite par la loi, cela n'affectera pas la validité ou l'efficacité des autres dispositions des Termes et conditions. La disposition invalide sera remplacée par la règle qui se rapproche le plus des objectifs de la disposition invalide et des Termes et conditions dans leur ensemble.
5. Le Vendeur a le droit de modifier unilatéralement les Termes et conditions. Les modifications des Termes et conditions entrent en vigueur au moins 7 jours après leur publication sur le Site

web, à moins que les nouveaux Termes et conditions ne prévoient une entrée en vigueur ultérieure.

6. En cas de conclusion d'un contrat de vente entre le Vendeur et l'Utilisateur qui est un consommateur, les Termes et conditions ne peuvent être modifiés que par un accord explicite entre le Vendeur et l'Utilisateur qui est un consommateur.
7. Les Termes et conditions font partie intégrante du contrat de vente.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(ce formulaire ne doit être complété et renvoyé que si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Destinataire :
COMMERTO LIMITED avec son siège à Nicosie

Adresse postale pour les retours :

PB Fulfilment
Stefana Okrzei 64/3,
25-526 Kielce
Pologne

e-mail: fr@24customercare.com

Je/nous (*) notifie/notifions par la présente (*) ma/notre rétractation du contrat de vente des articles suivants :

.....

Date de réception des articles

.....

Nom du/des consommateur(s)

.....

Adresse du/des consommateur(s)

.....

Veillez rembourser le paiement au numéro de compte bancaire (*) :

.....

.....

.....

Signature du/des consommateur(s) (*uniquement si le formulaire est envoyé sur papier*)

.....

Date

(*) Rayer les mentions inutiles.