

# Conditions Générales de Vente du Site Internet KOKO

## 1. INTRODUCTION

Les conditions générales suivantes s'appliquent à toutes les commandes passées par le client (ci-après, « vous », « votre ») à KOKO (ci après, « nous », « notre », « le vendeur »), sur le site Internet de KOKO (ci-après « kokoconcept.com »).

En utilisant kokoconcept.com et/ou en passant commande, vous vous engagez à respecter toutes les clauses et les conditions présentées dans ce document (les « Conditions Générales »). Veuillez vous assurer d'avoir bien lu et compris les conditions générales avant de passer votre commande.

Les présentes conditions générales peuvent faire l'objet de modification ; donc, vous êtes prié de les lire attentivement avant de passer une commande.

## 2. UTILISATION DU SITE

Les présentes Conditions générales sont les seules conditions applicables à l'utilisation de ce site et remplacent toutes autres conditions, sauf accord préalable écrit exprès du Vendeur. Ces Conditions générales sont à la fois importantes pour vous et pour nous, ayant été rédigées pour qu'un contrat légal nous lie en protégeant vos droits en tant que consommateur et nos droits en tant que commerçant. Vous acceptez, en effectuant une commande, d'être soumis sans réserve à ces Conditions générales, après les avoir lues.

Vous acceptez:

- De n'utiliser le site internet que pour des demandes ou commandes légitimes.
- De ne pas effectuer de commandes spéculatives, fausses ou frauduleuses. Si nous avons des raisons de penser qu'une telle commande a été passée, nous nous réservons le droit de l'annuler et d'informer les autorités compétentes.
- De vous engager à fournir une adresse e-mail, postale et/ou tous autres renseignements permettant de vous contacter, de manière exacte et précise, et de reconnaître que nous pouvons utiliser ces renseignements pour vous contacter si cela s'avérait nécessaire.
- Si vous ne nous donnez pas tous les renseignements dont nous avons besoin nous serons dans l'impossibilité de traiter votre commande.

En effectuant une commande via le site internet, vous garantissez être âgé de 18 ans au moins et être légalement capable de contracter.

## 3. DISPONIBILITE DES SERVICES

Les articles sur le site internet sont uniquement disponibles pour une livraison dans les pays africains suivants : Sénégal, Cap Vert, Gambie, Guinée république, Guinée Bissau, Mauritanie, Côte d'ivoire, Angola, Bénin, Botswana, Burkina-Faso, Burundi, Cameroun, République centrafricaine, Tchad, Comores, Djibouti, Érythrée, Gabon, Ghana, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Liberia, Madagascar, Malawi, Maurice, Maroc, Mozambique, Namibie, Nigeria, Rwanda, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Somali land, Afrique du Sud, Soudan du Sud, Soudan, Swaziland, Tanzanie, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe, République démocratique du Congo, Algérie, Lybie et Tunisie.

## 4. PROCESSUS COMMANDE

Pour effectuer une commande, il vous sera demandé de suivre le processus d'achat en ligne et de cliquer sur « autoriser paiement » pour soumettre la commande.

Vous recevrez ensuite un e-mail de notre part confirmant que nous avons bien reçu votre commande (la « confirmation de commande »). Veuillez noter que cela ne signifie pas que votre commande aura été acceptée. Votre commande constitue votre offre de nous acheter un ou plusieurs produits.

Nos commandes sont toutes soumises à acceptation de notre part et nous vous confirmerons cette acceptation en vous envoyant un e-mail vous confirmant que le produit a bien été expédié (« confirmation de l'envoi»). Le contrat pour l'achat d'un produit sera formé entre vous et nous uniquement à compter de l'envoi de la Confirmation d'Envoi.

## **5. PROCESSUS PRE COMMANDE**

Pour effectuer une pré commande, il faut se rendre dans l'onglet « bientôt disponible ».

La livraison se fera le jour de la sortie des articles.

## **6. DISPONIBILITE DES PRODUITS**

Toute commande de produits est soumise à la condition qu'ils soient disponibles. A cet égard, en cas de difficultés de livraison ou si des produits ne sont plus en stock, nous vous rembourserons toutes sommes que vous pourriez avoir payées.

## **7. REFUS DE COMMANDE**

Nous nous réservons le droit de retirer, à tout moment, tout produit de ce site internet, et/ou de remplacer ou modifier tout contenu ou information figurant sur ce site. Bien que nous nous efforcions de toujours essayer de répondre aux commandes que vous nous soumettez, il peut exister des circonstances exceptionnelles dans lesquelles nous sommes contraints de refuser de traiter ou d'accepter une commande après que nous l'ayons reçue ou que nous vous ayons adressé une confirmation de commande, et nous nous réservons ce droit à tout moment et à notre seule discrétion.

Nous ne serons pas responsables vis-à-vis de vous ou de tout tiers du fait de notre décision de retirer un produit de notre site, du fait de notre décision de remplacer ou modifier tout document ou contenu figurant sur ce site ou de notre refus de procéder ou d'accepter une commande après que nous l'ayons reçue ou que nous vous ayons adressé une Confirmation de commande.

## **8. VOS DROITS DE RETRACTATION**

Si vous choisissez de conserver certains articles et de n'annuler que partiellement votre commande, les frais de livraison ne seront pas remboursés.

Veillez prendre un soin raisonnable des produits tant qu'ils sont en votre possession et, si possible, conservez les boîtes, instructions/documents et emballages d'origine pour les retours de produits.

Cet article n'affecte pas vos droits légaux en tant que consommateur.

## **9. LIVRAISON**

Sous réserve des disponibilités, nous nous efforcerons de répondre à votre commande en ce qui concerne les produits mentionnés sur la confirmation d'envoi avant la date de livraison établie sur cette confirmation ou, si aucune indication n'est donnée quant à la date, dans les 15 jours à compter de la date de la confirmation de l'envoi, sauf en cas de circonstances exceptionnelles.

Les raisons d'un retard pourraient inclure :

- La personnalisation de produits.
- Des circonstances imprévisibles.
- Le lieu de livraison.

Si, pour quelque raison que ce soit, nous ne pouvons pas respecter le délai de livraison, vous en serez informé. Veuillez noter toutefois que nous ne livrons pas ni le samedi ni le dimanche.

Dans le cadre de ces conditions générales, les termes «livraison» ou «livré» seront considérés comme réalisés à la signature de la réception des produits à l'adresse de livraison convenue.

## **10. RISQUE ET TITRE**

La propriété des produits ne vous sera transférée que lorsque nous aurons reçu le paiement intégral des sommes dues au regard des produits, y compris les frais de livraison, ou bien à la date de la livraison si elle intervient à une date postérieure au paiement.

## **11. PRIX ET PAIEMENT**

Les prix mentionnés sur notre site internet incluent la TVA mais les frais de livraison ne sont pas compris et s'ajouteront au montant total dû.

Les prix sont susceptibles de changer à tout moment, mais les changements n'affecteront pas les commandes pour lesquelles nous vous avons déjà envoyé une Confirmation de l'Envoi.

Le coût de chaque méthode de livraison est clairement indiqué durant le processus de paiement.

Une fois que vous avez fini votre sélection, les articles que vous souhaitez acheter sont comptabilisés dans votre panier, l'étape suivante étant celle de votre identification puis le paiement. Pour cela :

- Cliquez sur l'onglet « mon panier ».
- Cliquez sur l'onglet « commander maintenant »

Pour vous connecter il vous faudra créer un compte, remplir vos informations et enfin accéder au paiement.

Vous pourrez effectuer votre paiement par carte bancaire et par mobile money. Afin de minimiser les risques d'accès non autorisé, les données de votre carte de crédit seront cryptées.

Nous utilisons «Cynetpay» pour nous assurer que les paiements sont faits en sécurité.

Vous pourrez également effectuer votre paiement avec un bon cadeau.

Les cartes de crédit sont soumises à des vérifications de validité et à autorisation par l'émetteur de votre carte mais si cet émetteur n'autorise pas le paiement, nous ne serons pas responsables du retard ou de la non-livraison et nous pouvons ne pas être en mesure de contracter avec vous.

## **12. FRAIS DE DOUANES**

Les éventuels frais de douanes à l'entrée de certains pays restent à la charge du destinataire.

Bien que vos marchandises aient été commandées en ligne, elles demeurent soumises à une procédure de dédouanement à l'importation.

Le dédouanement varie selon : le pays d'origine, la valeur des marchandises incluant les frais d'expédition et la quantité.

Chaque pays dispose de ses propres lois douanières et les droits applicables aux marchandises et à leur valeur sont définies localement.

Ses lois visent à éviter tout abus et à établir une distinction entre les importations pour usage personnel et pour usage commercial.

## **13. MODALITES DE RENVOI**

Modalités générales : Vous êtes tenu de livrer le produit dans le même emballage que vous l'avez reçu, en suivant les instructions fournies sur la section « retour » de notre site internet.

Echange en personne dans un magasin KOKO : dans le cas où un magasin KOKO est situé dans le pays où votre produit a été livré, vous pouvez choisir de le retourner en personne dans le magasin même. Dans ce cas là, vous devez vous déplacer au magasin en personne en présentant avec le produit le document pour l'échange (le ticket) que vous aurez reçu lors de la livraison du produit, dûment complété.

Dans la mesure du possible, merci d'utiliser ou d'envoyer avec le produit retourné, toutes les boîtes, instructions/documents et emballages d'origine.  
Les produits que vous nous retournerez pour cause de défaut vous seront intégralement remboursés, si ce défaut est confirmé, y compris les frais que vous aurez exposés pour nous retourner le produit. Nous procéderons au remboursement dès que possible et dans tous les cas, dans les 30 jours à compter du jour où vous nous aurez fait part de votre annulation.

#### **14. GARANTIE**

S'il existe des défauts dans les articles que vous avez achetés, KOKO se conforme à toutes les réglementations légales en termes de garantie. Si vous souhaitez faire une réclamation concernant des défauts de matière ou de fabrication évidents dans les marchandises que nous vous avons livrées, y compris des dommages intervenus durant le transport, veuillez nous le faire savoir.

#### **15. COLORIS DE MESURES**

Nous faisons tous les efforts raisonnables pour afficher précisément les caractéristiques de nos produits, y compris leur composition et les coloris.  
Les mesures d'un article indiquées sur kokoconcept.com sont des valeurs approximatives vous permettant de mieux comprendre le modèle ou la coupe de cet article. Les mesures définitives d'un article peuvent varier en fonction de la matière utilisée dans le cadre de sa production.

#### **16. RESPONSABILITE ET EXCLUSIONS**

Notre responsabilité à l'égard de tout article acheté via notre site internet est strictement limitée au prix d'achat de cet article.

Sous réserve du paragraphe suivant et dans les limites autorisées par la loi, et sauf dispositions contraires dans les présentes conditions générales, nous n'acceptons aucune responsabilité pour des pertes indirectes, résultant d'effet secondaire de la perte ou du dommage principal(e) et survenant ou causés par une action délictuelle (y compris la négligence), la rupture de contrat ou autrement, même de manière prévisible, y compris notamment :  
la perte de résultat ou de revenu, la perte d'exploitation, la perte de profits ou de contrats, la perte d'économies attendues, la perte de données, le gaspillage de temps de travail ou de gestion.

Du fait du caractère ouvert de ce site internet et des erreurs potentielles dans le stockage et la transmission d'informations digitales, nous ne garantissons pas l'exactitude et la sécurité des renseignements transmis à, ou obtenus à partir de, ce site, sauf dispositions contraires expresses figurant sur le site.

Toutes les descriptions de produits, informations et éléments et figurant sur ce site sont données « telles quelles » et sans garantie expresse, implicite ou autre.

Dans la limite autorisée par la loi, sans exclure ce qui ne pourrait l'être légalement dans le cas de consommateurs, nous déclinons toutes garanties.

Aucune disposition dans cette clause n'affectera les droits légaux que vous détenez en tant que consommateur, ni vos droits d'annulation.

#### **17. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Vous reconnaissez et acceptez que tout droit d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle concernant les informations ou contenu figurant sur ce site soit, à tout moment, notre propriété ou celle de ceux qui nous ont concédé la licence. Vous êtes autorisé à utiliser ces informations dans la limite expressément autorisée par nous ou par ceux qui nous ont concédé la licence. Ceci ne vous empêche pas d'utiliser ce site internet pour toute copie nécessaire de commande ou de détails d'un contrat.

#### **18. COMMUNICATIONS ECRITES**

Les lois applicables exigent que certaines des informations ou communications que nous vous envoyons se fassent par écrit. Lorsque Vous utilisez ce site, vous acceptez que les communications

avec nous soient principalement électroniques. Nous vous contacterons par e-mail ou vous informerons par l'envoi d'avis sur ce site. Pour les besoins contractuels, Vous acceptez ces moyens électroniques de communication et reconnaissez que tous les contrats, instructions, informations et autres communications que nous vous adressons électroniquement sont conformes avec toutes dispositions légales exigeant que de telles communications soient faites par écrit. Ces dispositions n'affectent pas vos droits légaux.

## **19. EVENEMENTS HORS DE NOTRE CONTROLE**

Nous ne serons pas tenus responsables de toute inexécution ou retard dans l'exécution de nos obligations contractuelles, causés par des événements hors de notre contrôle raisonnable (« cas de force majeure »).

Un cas de force majeure inclut tout acte, événement, non-réalisation, omission ou accident au-delà de notre contrôle raisonnable et inclut en particuliers (sans limitation):

- Grèves, fermetures ou autres actions industrielles.
- Agitation civile, émeute, invasion, attaque terroriste ou menace d'attaque terroriste, guerre (déclarée ou non) ou menace ou préparation de guerre.
- Feu, explosion, tempête, inondation, séisme, affaissement, épidémie ou autres catastrophes naturelles.
- Impossibilité d'utiliser les transports par rails, bateaux, avions, routes ou autres moyens de transport privés ou publics.
- Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunications publiques et privées.
- Actes, décrets, législation, réglementations ou restrictions de tous gouvernements.
- Grève, défaillance ou accidents de transport maritime, postal ou autres.

Notre exécution relative au contrat sera suspendue tant que durera le cas de force majeure et nos délais d'exécution seront prolongés d'autant. Nous nous efforcerons dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution nous permettant d'exécuter nos obligations contractuelles malgré le cas de force majeure.

## **20. RENONCIATION**

Si nous renonçons, à un moment donné au cours de l'exécution du contrat, à insister sur la stricte exécution de chacune de vos obligations contractuelles, ou de chacune des présentes conditions générales, ou si nous renonçons à exercer un de nos droits ou recours auxquels nous avons droit en vertu du contrat ou des présentes conditions générales, ceci ne pourra constituer une renonciation à de tels droits ou recours et ne devra pas vous dispenser de respecter de telles obligations.

Une renonciation de notre part à tout manquement ne constitue pas une renonciation pour tout manquement ultérieur.

Aucune renonciation de notre part à l'une quelconque de vos obligations en vertu du contrat ou aux présentes Conditions générales ne sera effective à moins que nous le déclarions expressément et que vous en soyez informé par écrit.

## **21. AUTONOMIE**

Si l'une des dispositions des présentes conditions générales ou dispositions d'un Contrat est jugée nulle, illégale ou inapplicable par une autorité compétente, elle sera, à ce titre, séparée des autres dispositions qui demeureront valides dans la limite autorisée par la loi.

## **22. INTEGRALITE DU CONTRAT**

Ces conditions générales et tout document auquel référence expresse y est faite, représentent l'intégralité du contrat passé entre vous et nous en relation avec le contrat et prévalent sur tout accord, entente ou arrangement antérieur entre vous et nous, qu'il soit oral ou écrit.

Nous reconnaissons chacun qu'en concluant un contrat, aucun de nous ne s'est appuyé sur une déclaration, engagement, ou promesse donné(e) par l'autre ou relevant implicitement d'une quelconque déclaration orale ou écrite au cours des négociations antérieures à ce contrat qui se sont

déroulées entre vous et nous avant, sauf ce qui est expressément déclaré dans les présentes conditions générales.

Chacun de nous renonce à exercer un recours contre de fausses déclarations faites par l'autre, oralement ou par écrit, avant la date du contrat (à moins que de telles fausses déclarations n'aient été faites frauduleusement) et le seul recours exercé devra être la rupture du contrat telle que prévue dans ces Conditions générales.

### **23. NOTRE DROIT DE MODIFIER CES CONDITIONS GENERALES**

Nous avons le droit de réviser et de modifier ces Conditions générales à tout moment. Vous serez soumis aux modalités et conditions en vigueur au moment où vous commandez nos produits, à moins qu'un changement dans ces modalités, Conditions générales et Déclaration de confidentialité ne soit requis par la loi ou les autorités réglementaires (dans ce cas, il s'appliquera aux commandes que vous aurez effectuées antérieurement).

### **24. REMARQUES**

Vos remarques sont les bienvenues. Veuillez nous envoyer toute remarque et commentaire via notre formulaire web.