

La société V'HELLOPRO, société à responsabilité limitée au capital de 500 euros, est inscrite au registre du commerce et des sociétés de ROUEN sous le numéro SIREN

ARTICLE 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services de réparation de vélos à domicile (« Les Services »), vente de vélos et de kit de conversion à l'électrique, proposés par V'HELLO (« Le Prestataire ») aux consommateurs et Clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »).

Les caractéristiques principales des Services sont présentées sur le site internet Prestataire : <https://www.v-hello.com/>

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services ou sur Internet.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services. La validation de la commande de Services par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

552 rue au Sel

76710 MONTVILLE (Seine Maritime).

Tél : 06 58 38 44 03

Les Service sont proposés à la vente pour les territoires suivants : Seine Maritime en ce qui concerne la réparation de vélos, la France entière pour la vente de certains produits ou matériels.

ARTICLE 2 - Commandes

Le Client sélectionne les Services qu'il désire commander, selon les modalités suivantes :

La commande se déroule par téléphone ou via le site internet. Le Client donne les informations nécessaires à l'établissement d'un devis provisoire par le Prestataire, si le Client valide le devis, le

technicien se rend au domicile du client, inspecte le vélo et établit un devis définitif. Le paiement a lieu après la prestation, il devra être effectué par carte bleue ou espèces uniquement.

La vente de service sera considérée comme définitive lors de la signature du dernier devis.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

Les devis établis par le Prestataire sont valables pendant une durée de trente jours,

V'HELLO se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Les éventuelles modifications de la commande par le Client, ne pourront être prises en compte par le Prestataire que dans la limite de ses possibilités et à condition d'être notifiées par courrier électronique ou par téléphone au Prestataire 10 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés.

Le cas échéant, ces modifications donneront lieu à l'établissement d'un nouveau devis et à un ajustement du prix.

Dans l'hypothèse où ces modifications ne pourraient être acceptées par le Prestataire, les sommes versées par le Client lui seront restituées dans un délai maximum de 30 jours à compter de la notification de l'impossibilité d'accepter les modifications effectuées par le Prestataire auprès du Client (à moins que celui-ci ne préfère bénéficier d'un avoir).

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article "Conditions de paiement" des présentes Conditions Générales de Vente sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 50% du montant total des Services commandés sera acquise au Prestataire et facturée au Client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

ARTICLE 3 - TARIFS

Les Services proposés par le Prestataire font l'objet d'un devis personnalisé pour chaque Client, selon la réparation à effectuer, ou le matériel à vendre.

Les prix sont exprimés en Euros, NET. Le Prestataire n'est pas assujetti à la TVA.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le catalogue tarif du Prestataire, celui-ci se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

ARTICLE 4 - Conditions de paiement

Le prix est payable comptant par le Client, en totalité au jour de la prestation de service, selon les modalités précisées à l'article « Commandes » ci-dessus, par voie de paiement sécurisé :

- Par cartes bancaires : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues

- Par espèces

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

Un acompte correspondant à 50% du prix total est exigé lorsque le Prestataire est dans l'obligation de passer commande d'une pièce afin d'effectuer la prestation de service commandée par le Client.

Le solde du prix est payable au comptant, au jour de la fourniture desdits Services, dans les conditions définies à l'article « Fourniture des Services » ci-après.

Les modes de paiement sécurisés suivants sont utilisés :

- Par cartes bancaires : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues
- Par espèces

Cet acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes.

Le prix est payable en totalité et en un seul versement le jour de la fourniture des Services commandés, dans les conditions indiquées à l'article « Fourniture des Services » ci-après, comme précisé sur la facture adressée au Client, par voie de paiement sécurisé :

- Par cartes bancaires : Visa, MasterCard, American Express, autres cartes bleues
- Par espèces

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

ARTICLE 5 - Fourniture de services

Les Services commandés par le Client qui comprennent les prestations de réparation de vélo, seront fournis à la date inscrite sur le devis, après validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente complétées par les conditions particulières de vente remises au Client conjointement aux présentes Conditions Générales de Vente, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 30 jours après la date indicative ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2 L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

La fourniture des Services pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le Client et à ses frais exclusifs, sous réserve de l'acceptation par le prestataire.

De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la fourniture des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de 8 jours à compter de la fourniture des Services pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect des formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera le Client ou rectifiera (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

Droit de rétractation

S'agissant de la Prestation de services, il n'existe aucun droit de rétractation du fait de son exécution finalisée avant le délai de 14 jours.

Lors de la vente de matériel ou de vélo d'occasion, un droit de rétractation peut être exercé par le Client dans un délai de 14 jours à compter de la finalisation de la commande. Le Prestataire s'engage à rembourser intégralement le client, excepté si un acompte a été versé pour la commande d'une pièce nécessaire à la fourniture de la prestation, auquel cas le Prestataire gardera cette somme pour se rembourser du prix de la commande.

Modalités de retour

Lorsque le matériel vendu ne satisfait pas le Client, celui-ci peut le retourner à ses frais au 552 Rue au Sel 76710 MONTVILLE.

Le Client doit s'assurer que le produit n'a pas subi une quelconque détérioration, et le renvoyer sous son emballage d'origine.

ARTICLE 6 - Responsabilité du Prestataire - Garantie

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes Conditions Générales de Vente.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de deux ans à compter de la fourniture des Services.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les Services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

ARTICLE 7 - Propriété intellectuelle

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 8 - Imprévision

Les présentes Conditions Générales de Vente excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour toutes les opérations de Fourniture de Services du Prestataire au Client. Le Prestataire et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

ARTICLE 9 - Exécution forcée en nature

Par dérogation aux dispositions de l'article 1221 du Code civil, les Parties conviennent qu'en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance ne pourra en demander l'exécution forcée.

ARTICLE 10 - Réduction proportionnelle du prix en cas d'exécution imparfaite de l'obligation

En cas de manquement d'une Partie à l'une ou l'autre de ses obligations, le créancier pourra, en application de l'article 1223 du Code civil, 30 jours après la réception par le débiteur de l'obligation d'une mise en demeure signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, de s'exécuter restée sans effet, s'il n'a pas encore payé tout ou partie de la prestation, notifier dans les meilleurs délais au débiteur sa décision d'accepter une exécution imparfaite du contrat et d'en réduire de manière proportionnelle le prix.

L'acceptation par le débiteur de la décision de réduction de prix du créancier doit être rédigée par écrit.

A défaut d'accord entre les Parties sur le montant de cette réduction proportionnelle du prix, celui-ci sera déterminé à dire d'expert dans les conditions de l'article 1592 du Code civil.

Dans l'hypothèse où le créancier de l'obligation aurait déjà payé le prix, en totalité ou en partie, il pourra, à défaut d'accord entre les Parties demander au juge la réduction de prix

ARTICLE 11 - Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire

application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance.

Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

ARTICLE 12 - Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, si elle découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

ARTICLE 13 - Résolution du contrat

13-1 - Résolution pour inexécution d'une obligation suffisamment grave

La Partie victime de la défaillance pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, en cas d'inexécution suffisamment grave de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, notifier par lettre recommandée avec accusé de réception à la Partie Défaillante, la résolution fautive des présentes, 30 jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée infructueuse, et ce en application des dispositions de l'article 1224 du Code civil.

13-2- Résolution pour force majeure

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, avoir lieu que 30 jours après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

13-3- Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations suivantes :

- Non paiement de la prestation par le Client
- Non réalisation de la prestation par le Prestataire
- Non versement de l'acompte par le Client

- Non réception de l'objet de la vente par le Client

visées aux articles du présent contrat, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

13-4- Dispositions communes aux cas de résolution

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil.

Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résolution ne pouvant trouver leur utilité que par l'exécution complète de celui-ci, elles donneront lieu à restitution intégrale.

ARTICLE 14 - Droit applicable - Langue

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le Prestataire et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente 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.

ARTICLE 15 – Litiges

Tous les litiges auxquels les opérations de Fourniture de Services conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution ; leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Vendeur et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun, ici le tribunal de commerce de Rouen.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

ARTICLE 16 – Politique de confidentialité

V'HELLO est soucieux du respect de la vie privée de ses Clients. C'est pourquoi il traite leurs données à caractère personnel dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »).

Le responsable du traitement des données personnelles sur le site v-hello.com est :

V'HELLO, EURL au capital de 500 euros, dont le siège social est situé 552 rue au Sel 76710 MONTVILLE (Seine Maritime), immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Rouen sous le numéro Siren

Tél : 06.58.38.44.03

Email : v.hellopro@gmail.com

Ces données personnelles sont susceptibles d'être collectées lors de la navigation sur le site internet www.v-hello.com/, au moment de votre commande, ou de l'établissement d'un devis. Il s'agit des informations relatives à votre identité ou à celle de votre société, vos coordonnées...

Ces données ne seront utilisées qu'à des fins professionnelles, et ne seront jamais cédées à d'autres sociétés.

Une fois la prestation terminée, ces données seront conservées en archive pendant une période n'excédant pas 13 mois, selon la réglementation en vigueur puis elles seront détruites.

Le Client peut à tout moment consulter, modifier ou supprimer les données personnelles possédées par le Prestataire, en envoyant un simple email à v.hellopro@gmail.com.

ARTICLE 17 - Information précontractuelle - Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Service;
- le prix des Services et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, 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.

Le fait pour une personne physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.