

## **Juacare - Conditions générales de vente aux particuliers**

Version 2.0 – juillet 2023

### **Article 1 - Intégralité**

Les présentes conditions générales expriment l'intégralité des obligations des parties. En ce sens, l'acheteur est réputé les accepter sans réserve. Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles sont accessibles sur le site internet [www.juacare.fr](http://www.juacare.fr) et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le vendeur et l'acheteur conviennent que les présentes conditions générales régissent exclusivement leur relation. Le vendeur se réserve le droit de modifier ponctuellement ses conditions générales. Elles seront applicables dès leur mise en ligne.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont siège en France.

### **Article 2 - Contenu**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente à distance des services proposés aux particuliers par Juacare.

Les présentes conditions ne concernent que les achats effectués par les acheteurs situés en France. Pour toute commande hors de France, il convient d'adresser un message à [contact@juacare.fr](mailto:contact@juacare.fr).

L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant la passation de sa commande. A cet égard, elles lui sont opposables conformément aux termes de l'article 1119 du code civil.

### **Article 3 - Informations précontractuelles**

**3.1** L'acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière lisible 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, à savoir :

- Les caractéristiques essentielles du service commandé,
- Le prix du service commandé,
- L'indication du délai dans lequel Juacare s'engage à fournir le service commandé,
- Les informations relatives à l'identité de Juacare,
- L'information relative aux modalités de rétractation (dont formulaire de rétractation), et l'information selon laquelle les commandes de services personnalisés ne peuvent faire l'objet d'une rétractation par l'acheteur en application de l'article L. 221-28 du code de la consommation,
- Les informations relatives au règlement des éventuels litiges, et à la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation.

**3.2** L'acheteur reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, de manière claire et compréhensible, des informations relatives au prix, et aux caractéristiques essentielles du service commandé.

**3.3** Les prestations sont commercialisées par la société Juacare, société par actions simplifiée au capital de 20.000,00 euros immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 919.754.085, ayant son siège social établi 10 rue Linne à Paris (75005), représentée par sa Présidente madame Julie Platiau, [contact@juacare.fr](mailto:contact@juacare.fr), 06.49.95.20.80.

#### **Article 4 - La commande**

L'acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne, ou de contacter Juacare pour obtenir une proposition commerciale adaptée à ses besoins. En cas d'impossibilité de fournir le service commandé, l'acheteur en sera informé par courrier électronique.

Pour que la commande soit validée, l'acheteur devra confirmer avoir pris connaissance et accepté, en cliquant à l'endroit indiqué :

- les présentes conditions générales,
- les informations relatives à la protection des données à caractère personnel (RGPD),
- le cas échéant, l'information selon laquelle sa commande ne peut faire l'objet d'une rétractation.

Il devra aussi compléter son profil acheteur en renseignant les informations demandées, et enfin valider le mode de paiement.

La vente sera considérée comme définitive :

- après l'envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande par le vendeur par courrier électronique ;
- et après encaissement par le vendeur de l'intégralité du prix.

Toute commande vaut acceptation des prix et descriptions des services offerts à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte de l'acheteur, le vendeur se réserve le droit de bloquer la commande de l'acheteur jusqu'à la résolution du problème.

L'annulation de la commande de ce service et son éventuel remboursement seront alors effectués, le reste de la commande demeurant ferme et définitif.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, l'acheteur doit appeler le 06.49.95.20.80 entre 9h00 et 17h00 du lundi au vendredi.

#### **Article 5 - Confirmation de commande**

Dès validation de la commande, Juacare retourne à l'acheteur une confirmation de commande comprenant le récapitulatif de la commande accompagné d'un exemplaire des documents contractuels (conditions générales et politique de confidentialité) sur papier par retour de courrier postal, ou support durable (par l'envoi d'un exemplaire de ces documents au format .pdf par courrier électronique à l'adresse e-mail renseignée par l'acheteur lors de sa commande).

#### **Article 6 - Preuve de la transaction**

Pour les commandes passées en ligne, les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

## **Article 7 - Informations sur les services**

Les services fournis par Juacare sont décrits et présentés avec la plus grande exactitude possible. Toutefois, si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette présentation, la responsabilité du vendeur ne pourrait être engagée. Les photographies représentées sur le site internet ou dans les catalogues et documents papier ne sont pas contractuelles.

## **Article 8 – Prix**

Le vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande, sous réserve de disponibilité à cette date. Les prix sont indiqués en euros. Ils ne tiennent pas compte des éventuels frais de livraison, facturés en supplément, et indiqués avant la validation de la commande. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande et tout changement du taux applicable TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des services de la boutique en ligne. Le paiement de la totalité du prix doit être réalisé lors de la commande. A aucun moment, les sommes versées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, en hausse comme en baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente. Le prix est payable en totalité et en un seul versement à la date de commande, de préférence par carte bancaire.

## **Article 9 - Mode de paiement**

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la passation de la commande implique un règlement de l'acheteur.

Pour régler sa commande en ligne, l'acheteur dispose, à son choix, de l'ensemble des modes de paiement mis à sa disposition par le vendeur et listés sur le site du vendeur. L'acheteur garantit au vendeur qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du bon de commande. Le vendeur se réserve le droit de suspendre toute gestion de commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une commande émanant d'un acheteur qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration. Le vendeur a mis en place une procédure de vérification des commandes destinée à assurer qu'aucune personne n'utilise les coordonnées bancaires d'une autre personne à son insu. Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé à l'acheteur d'adresser au vendeur une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La commande ne sera alors validée qu'après réception et vérification par le vendeur des pièces envoyées. Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le vendeur.

Les commandes directes formalisées par bon de commande papier sont payables à réception de facture, de préférence par virement bancaire.

## **Article 10 - Disponibilité des services**

Sauf en cas de force majeure les prestations de services commandées seront réalisées dans les délais suivants :

- A défaut de précision contraire, au plus tard dans les trente jours suivant la commande,
- En cas de prise de rendez-vous à la commande, à la date convenue.

En cas d'impossibilité de fournir le service commandé dans le délai convenu, l'acheteur en sera informé au plus tôt et aura la possibilité d'annuler sa commande et disposera alors du choix de demander soit le remboursement des sommes versées dans les 30 jours au plus tard de leur versement, soit l'échange du service commandé pour un autre de prix équivalent.

### **Article 11 - Modalités de réalisation des prestations**

La réalisation de la prestation commandée en ligne n'est faite qu'après confirmation du paiement par l'organisme bancaire du vendeur.

Les services seront prestés à l'adresse indiquée par l'acheteur sur le bon de commande, l'acheteur devra veiller à son exactitude. En cas de commande de services réalisés en ligne (en visioconférence) l'acheteur devra également veiller à l'exactitude de la transmission de ses coordonnées.

L'acheteur peut, à sa demande, obtenir l'envoi d'une facture à l'adresse de facturation ou à l'adresse de prestation du service, en précisant son choix au moment de la passation de la commande.

Si le bénéficiaire du service est absent ou indisponible au jour convenu de la réalisation de la prestation de service, l'acheteur pourra prendre contact avec Juacare pour reporter la prestation ([contact@juacare.fr](mailto:contact@juacare.fr) – 06.49.95.20.80), dans la mesure où Juacare est avisée au moins sept jours avant la date prévue de la prestation de service. Au-delà de ce délai la prestation ne pourra être reportée.

### **Article 12 - Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions du code de la consommation, l'acheteur dispose par principe d'un délai de 14 jours ouvrables à compter de la date de sa commande, pour demander l'échange ou le remboursement sans pénalité, à l'exception des éventuels frais de retour qui restent à la charge de l'acheteur.

A titre dérogatoire, et conformément à l'article L. 211-28 du code de la consommation, l'acheteur ne disposera pas de possibilité de se rétracter lorsque :

- si le service commandé a été exécuté totalement avant la fin du délai de rétractation avec l'accord de l'acheteur, ou
- si le service a été réalisé selon les spécifications de l'acheteur ou nettement personnalisé pour l'acheteur.

Lorsqu'il en dispose, le droit de rétractation peut être exercé en ligne par l'acheteur à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le site internet de Juacare à l'adresse suivante [contact@juacare.fr](mailto:contact@juacare.fr) motif Rétractation. En cas d'exercice du droit de rétractation un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué à l'acheteur. Tout autre mode de déclaration de rétractation est accepté. Il doit être dénué d'ambiguïté et exprimer la volonté de se rétracter. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, sont remboursés le prix du ou des service(s) acheté(s) et les éventuels frais de livraison sont remboursés. Les éventuels frais de retour sont à la charge de l'acheteur. L'échange (sous réserve de disponibilité) ou le remboursement sera effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception, par le vendeur, des services retournés par l'acheteur dans les conditions prévues ci-dessus.

### **Article 13 - Force majeure**

Toutes circonstances indépendantes de la volonté des parties empêchant l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles,

inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux clients. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

#### **Article 14 - Propriété intellectuelle**

Le contenu du site internet (documents techniques, dessins, photographies, etc.) et des documents commerciaux et professionnels de Juacare reste la propriété exclusive du vendeur, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ce contenu. Les acheteurs s'engagent à ne faire aucun usage de ce contenu ; toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

#### **Article 15 - Informatiques et Libertés**

Juacare, responsable du traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de ses clients ayant pour finalité l'exécution des prestations commandées et l'envoi d'offres commerciales et d'actualités aux clients.

Juacare s'engage à ce titre à de hautes exigences en matière de protection des données à caractère personnelles, tant au niveau de sécurité technique que de la sécurité organisationnelle.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter la Politique de gestion des données de Juacare accessible à l'adresse suivante : <http://www.juacare.fr> cliquez sur Politique de confidentialité

#### **Article 16 - Non-validation partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### **Article 17 - Non-renonciation**

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

#### **Article 18 - Titre**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

#### **Article 19 - Langue du contrat**

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 20 - Médiation**

L'acheteur peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation 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 21 - Loi applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.