

Conditions Générales de Vente

Dernière mise à jour : 2 décembre 2022

Les présentes conditions générales de vente (ci-après le “**Contrat**”) régissent les relations entre vous (ci-après “**Vous**” ou le “**Client**”) et Mateo (*une société par actions simplifiée “SAS” du groupe Baracoda, domiciliée au 115-123 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine, France, enregistrée au RCS de Nanterre sous le n°887 801 124, désignée ci-après par “**Nous**” ou “**Mateo**”) lorsque le Client effectue une pré-commande ou une commande (ci-après une “**Commande**”) sur le site internet de Mateo : www.bbalance.io (ci-après le “**Site Internet**”).*

Le Contrat s’applique à toutes les Commandes effectuées sur le Site Internet, depuis la France (ci-après le “**Territoire**”).

Mateo se réserve le droit de modifier le Contrat à tout moment, et à son entière discrétion. La version du Contrat qui Vous est applicable est celle en vigueur à la date de confirmation de votre Commande. Vous pouvez accéder aux différentes versions du Contrat via les archives accessibles via la page du Site Internet dédiée aux conditions générales de vente.

Notre boutique en ligne est hébergée par Shopify Inc.

1. Périmètre / Objet

Le Contrat s’applique uniquement aux personnes physiques agissant en leur nom propre (pour un usage strictement personnel) et pour leur propre compte (sans lien avec leur activité professionnelle qu’elle soit commerciale, industrielle, artisanale ou libérale), résidant sur le Territoire.

En acceptant le Contrat, Vous déclarez être majeur dans votre pays de résidence.

Il est strictement interdit d’utiliser le Site Internet et/ou le Produit pour un usage ou une activité illégale ou qui ne serait pas autorisée par le Contrat. De même, il Vous est strictement interdit de vous servir de l’utilisation du Site Internet pour transgresser une quelconque réglementation (notamment les lois relatives à la protection des droits de propriété intellectuelle).

2. Acceptation, entrée en vigueur et durée

Ce Contrat ne peut être complété, modifié, remplacé que par un accord écrit signé par un représentant autorisé de Mateo. Toutes conditions ou modalités contenues dans un accord, bon

de commande ou tout autre document, qui seraient contradictoires ou incohérentes avec le présent Contrat ne seront pas opposables ni applicables, seul le Contrat s'applique.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales prévues dans le Contrat avant de valider sa Commande, il déclare expressément les accepter en validant sa Commande après avoir complété ses informations de livraison, de facturation et de paiement. Le Contrat est applicable pour toutes les Commandes dont la livraison est demandée par le Client sur le Territoire. Le Client accepte sans réserve l'intégralité des stipulations prévues dans ledit Contrat, à l'exclusion de toutes autres. La relation contractuelle entre Vous et Mateo entre en vigueur dès la validation de la Commande par le Client.

La version du Contrat applicable au Client est celle en vigueur à la date de confirmation de la Commande par le Client.

Le Contrat est valable pour la durée nécessaire à la livraison du Produit au Client, jusqu'à l'extinction des garanties.

Le fait pour Mateo de ne pas se prévaloir auprès du Client d'une des dispositions contenues dans le Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de la disposition en cause.

3. Produits

Les caractéristiques essentielles des Produits offerts à la vente par Mateo sur le Site Internet sont décrites sur chaque fiche produit en date du jour où le Client passe sa Commande sur le Site Internet, sous réserve de disponibilité des Produits. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance avant de passer sa Commande, et déclare expressément les accepter sans réserve. Pour toute question sur les Produits vous pouvez nous contacter à l'adresse email suivante : hello@bbalance.io

Les photos des Produits sur notre Site Internet ne sont pas contractuelles.

4. Processus pour passer une Commande

Pour passer une Commande sur notre Site Internet, le Client doit renseigner l'adresse de notre Site Internet dans son navigateur.

Sur la page du Produit, Vous avez la possibilité de sélectionner la couleur du Produit que Vous souhaitez commander. Ensuite vous pouvez "**Ajouter à votre panier**" le Produit sélectionné, puis cliquer sur "**Voir mon Panier**" ou sur le logo représentant un panier en haut à droite de

l'écran. Vous pouvez également ajouter un ou plusieurs Produit(s) supplémentaire(s) à votre panier. Une fois dans votre panier vous pouvez visualiser et vérifier le récapitulatif des Produits que vous souhaitez commander, puis vous pouvez sélectionner "**Commander**" ou cliquer directement sur "**PayPal**" pour procéder au paiement. Si vous cliquez sur "**Commander**" vous devez lire et accepter nos conditions (le Contrat), puis cliquez sur "**Poursuivre ma commande**" aurez la possibilité de compléter vos coordonnées ainsi que votre adresse de livraison. Vous pouvez également ajouter un code de réduction. Ensuite il vous faut cliquer sur "**Continuer vers l'expédition**", il Vous sera alors demandé de sélectionner une méthode de livraison parmi les options proposées. Ensuite vous pouvez cliquer sur "**Continuer vers le paiement**" vous devez alors compléter vos informations (carte bancaire ou PayPal) afin que le paiement puisse être effectué. Toutes les transactions sont sécurisées et cryptées. Sur cette même page vous avez la possibilité de choisir une adresse de facturation différente de celle de l'adresse de livraison que vous avez complétée préalablement. Après avoir vérifié l'ensemble des informations communiquées, vous pouvez ensuite cliquer sur "**Vérifier la commande**".

Veillez à bien avoir lu le Contrat attentivement avant d'avancer dans les dernières étapes du processus de passation de la Commande, ces dernières étapes (confirmation de la Commande) constituent votre consentement expresse et sans réserve à la relation contractuelle entre Vous et Mateo régie par le présent Contrat. Vous pouvez accéder au Contrat à chaque étape du processus de passation de la Commande en bas de page.

Dès réception de votre Commande par Mateo, vous recevrez un email de confirmation à l'adresse email renseignée par vos soins.

Mateo peut discrétionnairement choisir de refuser ou d'annuler une Commande, en particulier en cas de non disponibilité de nos Produits, ou en cas de problème technique. Mateo se réserve également le droit de Vous demander des informations complémentaires avant d'accepter votre Commande.

5. Prix et moyen de paiement

Les Commandes peuvent être payées par carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express) via le prestataire de services de paiement Stripe, ou via PayPal. La transaction est immédiatement effectuée dès que vos informations de paiement sont vérifiées et dès réception de l'autorisation de débit communiquée par votre banque. L'engagement de payer matérialisé par la communication de vos informations de paiement est irrévocable. Le Client confirme être le propriétaire légitime de la carte bancaire ou du compte PayPal utilisé pour passer la Commande sur le Site Internet.

Les prix sont indiqués en Euros, ils incluent toutes les taxes (TTC) à l'exclusion d'éventuels frais de douane. Tous les frais de conversion et autres frais (y compris les frais liés à votre opérateur

de télécommunications), ainsi que les potentiels frais de douanes seront supportés exclusivement par le Client.

Mateo se réserve le droit de modifier le prix des Produits affichés sur le Site Internet à tout moment. Mateo peut afficher des prix remisés dans le cadre d'opérations promotionnelles pendant une période limitée. En cas de changement de prix, les Commandes déjà acceptées par Mateo ne seront pas affectées. En cas d'erreur dans l'affichage du prix, Mateo en informera le Client dans les meilleurs délais et donnera la possibilité au Client soit de payer le prix exact soit d'annuler sa Commande.

Les prix indiqués sur le Site Internet ne comprennent pas les éventuels frais d'envoi et de livraison. Ces derniers seront mentionnés sur la fiche du Produit dans la rubrique "**Expédition**", mais également sur la page récapitulant les modes d'expédition après avoir cliqué sur "**Continuer vers l'expédition**". Mateo peut également choisir d'offrir les frais d'expédition au Client, dans ce cas, une telle offre sera mentionnée sur la fiche du Produit et au moment du choix de la méthode d'expédition.

Les informations bancaires des Clients sont cryptées, Mateo n'y a pas accès.

Mateo se réserve le droit d'annuler toute Commande présentant un risque de fraude à la carte bancaire.

Mateo conserve l'entière propriété des Produits objets de la Commande jusqu'à ce que le paiement soit reçu par Mateo.

6. Confirmation

Dès la réception par Mateo de votre Commande, un email de confirmation Vous sera envoyé à l'adresse électronique que vous avez renseignée lors du passage de votre Commande. La réception par le Client de cette confirmation de Commande ne signifie pas que Mateo accepte votre Commande, ni une acceptation de notre offre de vente du Produit, il s'agit uniquement d'une confirmation de réception de Votre Commande.

7. Livraison

Au cours du processus de passation de la Commande, il vous sera demandé de sélectionner une méthode de livraison. Les prix seront indiqués pour chaque méthode de livraison à moins que Mateo décide d'une campagne promotionnelle temporaire consistant à offrir au Client les frais de livraison, dans ce cas l'offre temporaire consistant à l'offre par Mateo des frais de

livraison au Client sera indiquée sur la fiche produit et sera rappelée au cours du processus de Commande dans la rubrique "Expédition".

La Commande effectuée sur le Site Internet n'est valable que pour une livraison sur le Territoire, la livraison sera effectuée sur la base des informations de livraison fournies et vérifiées par le Client avant de confirmer sa Commande.

Les livraisons seront effectuées suivant les délais et méthodes indiqués au moment du choix de la méthode de livraison avant la confirmation de la Commande. S'agissant des pré-commandes, une date d'expédition indicative est fournie au Client lorsqu'il confirme sa pré-commande, le Client sera notifié au moment de l'expédition de sa Commande. Veuillez noter que l'expédition des pré-commandes peut être retardée, la date d'expédition approximative indiquée au Client ne peut être garantie. Néanmoins Mateo s'engage à fournir au Client une mise à jour du statut de sa pré-commande.

En cas de retard de livraison de la Commande, Mateo en informera le Client à l'adresse email indiquée par le Client. Le Client sera informé de la prise en charge par notre entrepôt en vue de la mise en livraison de votre Commande. A compter de la réception de cette notification, le Client ne sera plus en mesure d'annuler sa Commande.

Dans l'hypothèse où Mateo ne pourrait satisfaire son obligation d'envoi de la Commande au Client, Mateo se réserve le droit de contacter le Client pour lui demander s'il souhaite maintenir sa Commande moyennant un délais supplémentaire pour son expédition, ou s'il souhaite annuler sa Commande.

Mateo est responsable de l'expédition du Produit que vous commandez sur notre Site Internet. Dès la réception par le transporteur à notre dépôt des Produits, ceux-ci relèvent alors de votre seule responsabilité.

8. Droit de rétractation (politique de retours)

Dans le cas où vous ne seriez pas satisfait par notre Produit, vous avez le droit d'exercer votre droit de rétractation dans les quatorze (14) jours suivant le jour de réception de votre Commande à l'adresse fournie lors du passage de la Commande. S'agissant d'un droit prévu par la loi (*article L.221-18 du Code de la consommation*) Vous n'avez pas besoin de motiver votre décision.

Notification de l'exercice du droit de rétractation : afin d'exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation de sa Commande sous quatorze (14) jours suivant le jour de réception du Produit. Le Client peut notifier cette décision en utilisant le formulaire de rétractation figurant en Annexe 1 ou en consultant la section correspondante de nos [FAQ](#).

Cette décision devra être adressée soit par **courrier postal** à l'adresse suivante : Mateo, 115-123 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine France ; soit par **email** à l'adresse suivante : hello@bbalance.io. L'email devra inclure dans son objet la mention "exercice du droit de rétractation" et mentionner dans le corps du mail le numéro de Commande, ainsi que l'intention claire et non équivoque du Client d'exercer son droit de rétractation, ainsi que le Produit concerné. Cette décision pourra également être adressée en contactant Mateo via le formulaire prévu dans nos [FAQ](#).

Retour du Produit : à compter de la notification par le Client à Mateo de sa volonté d'exercer son droit de rétractation, le Client doit restituer le Produit dans son emballage originel, avec tous ses accessoires. La restitution du Produit à Mateo doit être effectuée sans délai, et au plus tard quatorze (14) jours à compter de la date de notification de l'exercice du droit de rétractation (email mentionné ci-dessus). **Les frais de retours sont à la charge exclusive du Client**, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Vérifications et remboursement : à compter de la réception du Produit restitué par le Client à Mateo, Nous vérifions que le Produit, son emballage et ses accessoires ne sont pas endommagés en tout ou partie, et que le Produit et ses accessoires ne comportent pas de signes d'usage. Si ces vérifications permettent à Mateo de s'assurer que le Produit et ses accessoires n'ont pas été utilisés et/ou endommagés, alors Mateo procédera au remboursement du prix du Produit payé par le Client ainsi qu'au remboursement des frais de livraison (si de tels frais ont été payés par le Client quand il a passé sa Commande), sous quatorze (14) jours. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour régler la Commande, sauf accord préalable entre Mateo et le Client. Si un Produit est retourné à Mateo endommagé ou incomplet, Mateo décidera au cas par cas de la solution la plus appropriée à mettre en œuvre.

9. Garanties

Conformément à la législation en vigueur, les garanties suivantes s'appliquent au Produit :

a) *Garantie légale de conformité*

A compter de la délivrance du Produit, le Client a deux (2) ans pour agir sur la base de la garantie légale de conformité (*articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation*).

En cas de non-conformité du Produit, le Client peut choisir entre demander la réparation ou le remplacement du Produit. Néanmoins Mateo pourra choisir de ne pas suivre l'option choisie par le Client si celle-ci entraîne un coût disproportionné par rapport à l'autre option (Mateo prendra en compte la valeur du Produit ou l'importance du défaut).

Si la réparation ou le remplacement du Produit n'est pas possible, le Client pourra choisir entre les deux options suivantes : le remboursement d'une partie du prix payé, ou l'annulation du contrat entre le Client et Mateo.

Pendant cette période de deux (ans) le Client est dispensé de prouver l'existence du défaut de conformité du Produit.

b) Garantie contre les vices cachés

Le Client peut exercer la garantie contre les vices cachés à partir de la délivrance du Produit (*article 1641 et suivants du Code civil*). Il peut alors choisir l'une des options suivantes : la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente.

Pour en savoir plus vous pouvez consulter notre FAQ, et pour exercer l'une de ces garanties vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : hello@bbalance.io.

A l'exception des dispositions prévues ci-contre, et dans les limites de ce qui est autorisé par la loi, Mateo n'est pas et ne pourra pas être tenu responsable pour tout dommage direct ou indirect, ou pour tout dommage spécial ou conséquentiel dont le Client serait à l'origine, ou pour toute mauvaise utilisation du Produit. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas aux dommages corporels.

10. Force majeure

Tout événement à la fois extérieur, imprévisible et irrésistible empêchant Mateo d'exécuter ses obligations conformément au Contrat, est considéré comme un événement de force majeure. Mateo ne pourra être tenu responsable pour le cas où un tel événement de force majeure affecterait la bonne exécution des obligations de Mateo conformément au Contrat, de même en pareil cas, les obligations de Mateo seront suspendues, et expirent si un tel évènement dure plus d'un (1) mois.

11. Intégralité de l'accord

La version du Contrat que vous recevez en pièce-jointe de l'email de confirmation de votre Commande constitue l'intégralité de l'accord entre Mateo et le Client, elle annule et remplace tout accord antérieur concernant la Commande.

12. Propriété intellectuelle

L'ensemble des éléments publiés sur le Site Internet, qu'ils soient protégés ou non par un titre de propriété industrielle (marque ...), constituent des oeuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle (qu'il s'agisse de présentation, de mise en page, d'articles, textes, logos, photographies, éléments graphiques, vidéos ...). Mateo a soit la propriété exclusive de ces œuvres, soit est titulaire d'une licence concédée par un tiers sur certaines de ces œuvres (dans ce cas lesdites licences ne donnent au Client que le droit de consulter les éléments publiés sur le Site Internet). La reproduction de tout élément publié sur le Site Internet est interdite, à l'exception de la reproduction pour un usage personnel exclusivement.

Toute utilisation, reproduction, représentation, diffusion ou rediffusion, modification, adaptation, traduction en tout ou partie, par tout moyen (y compris le framing), et sur tout support, des éléments du Site Internet est strictement interdite.

Tout manquement constitue un acte de contrefaçon, et expose son auteur à des poursuites civiles et pénales.

13. Données personnelles

Mateo collecte des données personnelles du Client pour les besoins de l'exécution de la Commande, pour plus d'informations sur les finalités, les conditions de traitement des données personnelles collectées Vous pouvez consulter notre [Politique de Confidentialité](#).

14. Droit applicable

Le Contrat est régi par le droit français.

15. Service client - Médiation

Pour toute information concernant par exemple le statut de votre Commande, pour nous informer d'un problème avec votre Commande, ou si vous avez la moindre question vous pouvez nous contacter à l'adresse email suivante : hello@bbalance.io

Dans le cas où Mateo et le Client ne parviendraient pas à résoudre un tel problème ensemble par l'intermédiaire du service client, le Client pourra saisir conformément aux dispositions du Code de la consommation (articles L.616-1 et R.616-1) le service de médiation suivant : SAS CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant

à CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION 27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND.

Par ailleurs la Commission européenne met à la disposition du Client une [plateforme de résolution en ligne des litiges](#).

Annexe 1 - Formulaire de rétractation

Pour faire valoir votre droit de rétractation sur votre Commande vous pouvez nous faire parvenir par email (hello@bbalance.io) ou par courrier postal (Mateo, 115-123 avenue Charles de Gaulle, 92200 Neuilly-sur-Seine) les informations suivantes :

Nom et prénom, adresse complète (du Client ayant passé la Commande) :

Numéro de Commande : _____

Date de réception de la Commande par le Client : ___/___/_____

Par la présente, je vous informe de ma volonté d'exercer mon droit de rétractation du contrat de vente portant sur le(s) article(s) suivant(s) :

Nom du ou des Produit(s) concerné(s) : _____

Date et signature (uniquement si envoi par courrier postal) du Client : ___/___/_____
