CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») sont proposées par AYOMUN SARL, au capital de 100 €, entreprise immatriculée au RCS de FORT DE FRANCE sous le numéro 949166805, dont le siège social est sis au La Jambette, 97232 LE LAMENTIN (ci-après « **LE VENDEUR** »).
LE VENDEUR propose, par l'intermédiaire de son site internet https://www.ayomun.com/ (ci-après le « **Site** »), Consultations de bien-être et produits dérivés (ci-après les « **Produits et services** »).
Chaque client reconnaît avoir eu connaissance, de manière lisible et compréhensible, des présentes CGUV ainsi que de l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des présentes, conformément aux articles L.111-1 à L.111-8 du Code de la consommation, préalablement à la passation de sa commande et avant toute conclusion de son contrat avec AYOMUN SARL au capital de 100 € , entreprise immatriculée au RCS de FORT DE FRANCE sous le numéro 949166805.

1.APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CGUV

Les présentes CGUV s'appliquent à toute utilisation du Site ainsi qu'à toute commande de Produits et services par tout client, personne physique, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou tout client, personne physique ou morale, agissant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (ci-après le « **Client** ») réalisée sur le Site, à compter du 23 Octobre 2023.
Les présentes CGUV ont pour objet de définir les conditions de la commande des Produits et services, et de déterminer les droits et obligations respectifs de chacune des parties dans le cadre de la fourniture des Produits et services.
Sauf accord écrit contraire des parties, ces CGUV priment sur toutes clauses contraires issues de conditions générales antérieurement rédigées, et s'appliquent ainsi à l'exclusion de toute autre convention.
Les présentes CGUV doivent être considérées comme faisant partie intégrante et essentielle du contrat conclu entre LE VENDEUR et chacun de ses Clients.

Ces CGUV sont systématiquement notifiées au Client lors de la création de son compte personnel sur le Site et de sa commande sur le Site. Chaque Client doit nécessairement en prendre connaissance et les accepter afin de pouvoir valider sa commande sur le Site. Cette acceptation consiste à cocher la case correspondant à la phrase d'acceptation des présentes CGUV, telle que, par exemple, « *Je reconnais avoir lu et accepté l'ensemble des conditions générales de vente publiées sur le Site* ». Le fait de cocher cette case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client.

En cas de modification et/ou adaptation des présentes CGUV par LE VENDEUR, seule la version en vigueur au jour de la commande du Client sur le Site sera valablement applicable. Le Client sera informé des éventuelles modifications apportées aux présentes, lors de sa connexion ultérieure sur le Site, par une notification publiée sur le Site.

Le fait que LE VENDEUR ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des dispositions des présentes CGUV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

LE VENDEUR invite chaque Client à lire attentivement les présentes CGUV, à les imprimer et/ou les sauvegarder sur tout support durable, avant de procéder à la commande de tout Produit ou service sur son Site.

2.ACCÈS ET DISPONIBILITÉ DU SITE

LE VENDEUR propose un accès gratuit à son Site, le Client demeurant en toute hypothèse responsable de son équipement informatique et de sa connexion à Internet, dont les coûts sont à sa charge.

L'accès au Site peut être réalisé :

• depuis un ordinateur ou un terminal équivalant disposant d'un accès à un ou plusieurs réseaux de télécommunications permettant l'accès au réseau Internet et d'un logiciel de navigation sur le réseau Internet (de type Internet Explorer, Mozilla Firefox, etc.) ;

• un terminal téléphonique disposant d'un accès à un réseau de télécommunications permettant l'accès au réseau Internet(connexion 3G, 4G, Edge, wifi etc.).

LE VENDEUR fait ses meilleurs efforts pour rendre leSite accessible en permanence, sous réserve des opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Site ou des serveurs sur lesquels il est hébergé. En cas d'interruption pour maintenance, LE VENDEUR ne pourra être tenu pour responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, LE VENDEUR ne pourra être tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements du Site.

Le Client est informé que les serveurs du VENDEUR sont hébergés par la société O2SWITCH Chemin des Pardiaux 63000 CLERMONT FERRAND.

Tout manquement du Client aux obligations lui incombant en vertu des présentes CGUV sera susceptible d'entrainer

la suspension ou l’interdiction de l’accès du Client au Site.

3.MODALITES DE CONCLUSION DU CONTRAT

Les commandes de Produit(s) ou service(s) sont réalisées par l’intermédiaire du Site.

La détention d’un compte utilisateur personnel est un préalable nécessaire et obligatoire afin de procéder à la commande des Produits et services sur le Site.

La création d'un compte utilisateur se fait grâce aux champs obligatoires suivants : Nom, prénom, adresse, email. Le compte utilisateur permet d'accéder à une interface personnalisée, de gérer son profil et ses commandes. Toutefois en cas d'information erronée, le client peut ne pas recevoir d'email ou rencontrer d'autres difficultés pour passer, suivre ou recevoir sa commande.

Le Client choisit directement sur le Site le(s) Produit(s) ou service(s) qu’il souhaite commander. LE VENDEUR s’efforce de fournir des visuels et des descriptions les plus fidèles possibles aux Produits et services. Toutefois, ces visuels et textes d’illustration n’étant pas contractuels, le Client ne saurait engager la responsabilité du VENDEUR à ce titre.
Le Client est tenu de renseigner un certain nombre d’informations le concernant en vue de valider sa commande. Toutes les commandes doivent être dûment remplies et doivent contenir ces informations strictement nécessaires à la commande. Le Client est responsable de la véracité, de l’exactitude et de la pertinence des données fournies.
Le Client pourra procéder à des changements, des corrections, des ajouts ou même annuler sa commande, et ce, jusqu'à la validation de celle-ci sur la page récapitulative de commande, avant le paiement.

4.PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

4.1.Prix

L’accès au Site ainsi qu’à la présentation des Produits et services est gratuit pour le Client. Seule la commande d’un ou plusieurs Produits et services fera l’objet d’un règlement par ce dernier.
Les prix des Produits et services sont mentionnés sur le Site en euros et toutes taxes comprises. Les prix applicables sont ceux valables au jour de la commande sur le Site par le Client. Les prix des Produits livrés et services fournis peuvent varier selon le lieu de livraison, les prix de Produits à destination hors Union Européenne n’étant pas soumis à la TVA.

Les prix des Produits et services et les éventuels coûts supplémentaires liés à la commande sont indiqués, de manière claire et compréhensible, sur le récapitulatif de la commande. **Avant de passer la commande, le Client est tenu de confirmer ce récapitulatif.**

4.2.Modalités de paiement

Les prix seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande. Une facture récapitulant l'ensemble des Produits et services commandés par le Client ainsi que leur coût respectif sera systématiquement adressée à ce dernier.
Le Client réglera le prix, directement sur le Site, et impérativement avant toute réalisation par LE VENDEUR, et ce, conformément au processus prévu à cet effet.
LE VENDEUR utilise un système de paiement sécurisé tiers STRIPE fourni par STRIPE
Le règlement par le Client est un préalable nécessaire à la validation de sa commande.
Le défaut de paiement à l'échéance entraînera automatiquement, sans mise en demeure préalable et de plein droit, la suspension ou l'invalidation de la commande du Client, sans préjudice de toute autre voie d'action.
[523?"Dans le cas ou le Client est un professionnel, en cas de retard de paiement des sommes dues par le Client, des pénalités de retard, calculées au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, seront automatiquement et de plein droit acquises à AYOMUN, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, et sans préjudice de toute autre action que AYOMUN serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. En outre, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à quarante (40) euros, conformément à l'article D.441-5 du Code du commerce."::"En cas de retard de paiement des sommes dues par le Client, des pénalités de retard, calculées au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, seront automatiquement et de plein droit acquises à AYOMUN, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, et sans préjudice de toute autre action que AYOMUN serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. En outre, le Client sera redevable d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à quarante (40) euros, conformément à l'article D.441-5 du Code du commerce."]

5.LIVRAISON

Les frais de livraison afférents à sa commande sont indiqués au Client avant tout règlement de sa commande et ne concernent que les livraisons effectuées en Martinique. Pour tout autre lieu de livraison, il appartiendra au Client de prendre contact avec le service clientèle.
Sauf mention contraire affichée sur le Site lors du processus de commande ou dans la description des Produits commandés, LE VENDEUR s'engage dans tous les cas à livrer les Produits dans un délai maximum de trente (30) jours après la conclusion du contrat.

Le Client peut refuser un colis au moment de la livraison s'il constate une anomalie concernant la livraison (avarie, Produit manquant par rapport au bon de livraison, colis endommagé, Produits cassés ou abimés, etc…).
Si le colis du Client est retourné par la Poste ou par d'autres prestataires postaux, LE VENDEUR contactera le Client à réception du colis en retour pour lui demander la suite à donner à sa commande. Si le Client a refusé par erreur le colis, il pourra en demander le renvoi en s'acquittant au préalable du paiement des frais postaux pour le nouvel envoi. Les frais postaux devront être acquittés même pour les commandes dont les frais de port étaient offerts lors de la commande.
Tout retard de livraison par rapport à la date ou au délai indiqué(e) au Client consommateur lors de sa commande ou, à défaut d'indication de date ou délai lors de la commande, supérieur à trente (30) jours à compter de la conclusion du contrat peut entraîner la résolution de la vente à l'initiative du Client, sur demande écrite de sa part par lettre recommandée avec accusé de réception, si après avoir enjoint au VENDEUR d'effectuer la livraison il ne s'est pas exécuté. Le Client sera alors remboursé, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle le contrat a été dénoncé, de la totalité des sommes versées. La présente clause n'a pas vocation à s'appliquer si le retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

6.DROIT DE RETRACTATION

Le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la livraison des Produits pour exercer son droit de rétractation dans les conditions en vigueur visées par le Code de la consommation, sans avoir à justifier d'un quelconque motif ni à payer de pénalités.
S'il entend exercer son droit de rétractation, le Client consommateur doit informer LE VENDEUR de sa décision de se rétracter du contrat soit :
• Par le biais du formulaire mis à sa disposition sur le Site, et plus précisément, sur son compte client personnel, et en fin des présentes, en Annexe 1 ;
OU
• en présentant toute autre déclaration explicite et non équivoque à cet effet (par exemple, une lettre envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception).
En tout état de cause, le Client doit indiquer une volonté de se rétracter dénuée d'ambiguïté et non équivoque.
En cas de rétractation effectuée sur le Site par la transmission en ligne du formulaire de rétractation, LE VENDEUR enverra au Client, sans délai, un accusé de réception sur un support durable, à l'adresse email fournie lors de sa commande.
Le Client supporte les coûts directs de renvoi des Produits, sauf si la rétractation du Client résulte d'une erreur dans le Produit envoyé auquel cas LE VENDEUR prend à sa charge les coûts de renvoi. Le Client est expressément informé que le Produit concerné doit être renvoyé à LE VENDEUR dans son emballage d'origine, comprenant les notices transmises et/ou les éventuels accessoires.

En cas d'exercice du droit de rétractation par le Client, l’ensemble des sommes versées par le Client lui sera remboursé par LE VENDEUR dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle elle est informée de la décision du Client de se rétracter. Ce remboursement peut être différé jusqu’à la date de récupération des Produits ou jusqu’à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l’expédition de ces Produits. Le remboursement sera effectué sur le compte bancaire du Client directement par l’intermédiaire du Site par virement bancaire ou par tout autre moyen convenu entre les parties.

7.GARANTIE DES PRODUITS

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d’un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l’article L.217-9 du Code de la consommation ; sauf pour les biens d’occasion, il est dispensé de prouver l’existence du défaut de conformité du bien durant les 24 mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s’applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l’article 1641 du Code civil, à moins que le vendeur n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie ; dans l'hypothèse d'une mise en œuvre de cette garantie, l'acheteur a le choix entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l’article 1644 du Code civil. Il dispose d’un délai de deux années à compter de la découverte du vice.

Le report, la suspension ou l’interruption de la prescription ne peut avoir pour effet de porter le délai de prescription extinctive au-delà de vingt ans à compter du jour de la naissance du droit conformément à l'article 2232 du Code civil.

Tous les Produits acquis sur le Site bénéficient des garanties légales suivantes, prévues par le Code Civil et le Code de la consommation :

7.1.Garantie légale de conformité

Selon les articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation, le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat conclu avec le Client consommateur et de répondre des défauts de conformité existant pendant la délivrance du Produit. La garantie de conformité pourra s'exercer si un défaut devait exister au jour de la prise de possession du Produit.

Toutefois, lorsque le défaut est apparu dans les 24 mois qui suivent cette date, il est présumé remplir cette condition. Mais, conformément à l'article L.217-7 du Code de la Consommation, « le Vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du Produit ou le défaut de conformité invoqué ». A cet égard, AYOMUN pourra analyser le Produit litigieux afin de déterminer si le défaut relevé existait ou non au jour de la délivrance du Produit au Client. En revanche, passé ce délai de 24 mois, il reviendra au Client de prouver que le défaut existait bien au moment de la prise de possession du Produit.
Conformément à l'article L.217-9 du Code de la consommation : « en cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur ».

7.2.Garantie légale contre les vices cachés

Selon les articles 1641 à 1649 du Code civil, le Client pourra demander l'exercice de la garantie de vices cachés si les défauts présentés n'apparaissaient pas lors de l'achat, étaient antérieurs à l'achat (et donc ne pas résulter de l'usure normale du Produit par exemple), et sont suffisamment graves (le défaut doit soit rendre le Produit impropre à l'usage auquel il est destiné, soit diminuer cet usage dans une mesure telle que l'acheteur n'aurait pas acheté le Produit ou ne l'aurait pas acheté à un tel prix s'il avait connu le défaut).
Les réclamations, demandes de remboursement pour un Produit non conforme doivent s’effectuer par courrier postal ou par mail aux adresses indiquées dans les mentions légales du Site. Le Client sera remboursé par virement bancaire du montant de sa commande. Les frais de la procédure de remboursement (notamment les frais de port de retour du Produit) demeureront à la charge du VENDEUR.

8.RESPONSABILITE

Chacune des parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions et causant un dommage direct à l’autre partie.

8.1.Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de la qualité, de la précision, de la pertinence et de l’exactitude des informations qu’il renseigne sur le Site aux fins de sa commande. La responsabilité du VENDEUR ne saurait être engagée à ce titre.

Le Client est ainsi seul responsable à l’égard du VENDEUR et, le cas échéant, des tiers, de tous dommages, directs

ou indirects, de quelque nature que ce soit, causés par une information ou tout autre publication communiquée, transmise ou diffusée à l'occasion des présentes, ainsi que de tout manquement de sa part aux présentes stipulations contractuelles.

Le Client est, en outre, seul responsable du choix des Produits et services qu'il a commandés par l'intermédiaire du Site.

Tout Client s'engage à ne pas utiliser le Site en contravention de l'ensemble des lois, règles et règlementations en vigueur.

8.2.Responsabilité du VENDEUR

LE VENDEUR met en œuvre toutes les mesures propres à assurer au Client la fourniture, dans des conditions optimales, de Produits et services de qualité. Elle assume l'entière responsabilité des Produits et services qu'elle propose et vend aux Clients par le biais du Site et traitera seules des potentielles réclamations relatives auxdits Produits et services.
LE VENDEUR ne peut toutefois être tenue responsable de tout dommage, qui serait imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, soit à un cas de force majeure.
LE VENDEUR s'assure du bon fonctionnement du Site mais ne saurait en aucun cas garantir qu'il est exempt d'anomalies ou d'erreurs et qu'il fonctionne sans interruption.
LE VENDEUR ne saurait être tenu responsable du non-fonctionnement, d'une impossibilité d'accès ou de dysfonctionnements des services du fournisseur d'accès des Clients, à ceux du réseau Internet.

9.FORCE MAJEURE

La « force majeure » se définit comme tout évènement échappant au contrôle de l'une des parties et insusceptible d'être raisonnablement prévu lors de la conclusion des présentes CGUV. Un tel évènement sera caractérisé dès lors que la partie, victime d'un tel évènement, serait empêchée d'exécuter convenablement ses obligations contractuelles, et ce, malgré la mise en œuvre de mesures adéquates et appropriées destinées à en limiter les effets.
Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation née des présentes CGUV qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure, tel que reconnu et défini par la jurisprudence française.
Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes CGUV pendant toute la durée de son existence, et aucune des parties ne pourra, pendant cette période, valablement se prévaloir de l'existence d'un tel

cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil afin de justifier la fin de sa relation contractuelle avec l'autre partie. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit des présentes CGUV par l'une ou l'autre des parties, huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision.

10.PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Site, ainsi que les bases de données, textes, documents, informations, images, photographies, graphismes, logos, ou toutes autres données demeurent la propriété exclusive du VENDEUR ou, le cas échéant, de leurs titulaires respectifs dont LE VENDEUR a obtenu les autorisations d'exploitation.
LE VENDEUR demeure titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents à sa marque déposée, ainsi que de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et des droits d'auteur afférents à tout autre signe distinctif lui appartenant.
[23?"LeSite utilise des éléments (images, photographies, contenus) dont les crédits reviennent à : Freepiks."::""]
Toute reproduction et/ou représentation, téléchargement, traduction, adaptation, exploitation, distribution, diffusion et/ou communication, sous quelque forme que ce soit, à titre commercial ou non, de toute ou partie de la marque et/ou d'une œuvre de l'esprit originale ou donnée contenue sur le Site est formellement interdite. Le Client s'interdit également tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle du VENDEUR.

11.PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Client est informé que la création de son compte personnel sur le Site ainsi que sa commande de Produits et services sur le Site donne lieu à la collecte et au traitement automatisé de données à caractère personnel le concernant par LE VENDEUR dont l'utilisation est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, telle que modifiée par la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 et le Règlement européen 2016/679 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 (ci-après le « RGPD »).
LE VENDEUR met à la disposition du Client, sur son Site, une charte de confidentialité spécifiant l'ensemble des informations afférentes à l'utilisation des données à caractère personnel du Client collectées par LE VENDEUR et aux droits dont le Client dispose vis-à-vis de ces données personnelles.

12.COOKIES

LE VENDEUR a recours à des « cookies », afin d'obtenir des traitements statistiques des et d'améliorer l'expérience

de navigation du Client.
LE VENDEUR implante un « cookie » dans l'ordinateur du Client avec son consentement préalable. Le Client dispose d'une possibilité de refuser les cookies lorsqu'il visite le Site. La durée de conservation de ces informations dans l'ordinateur du Client est de 13 mois.
LE VENDEUR s'engage à ne jamais communiquer le contenu de ces « cookies » à des tierces personnes, sauf en cas de réquisition légale.
Le Client peut, en outre, s'opposer à l'enregistrement de « cookies » en configurant son logiciel de navigation. Pour ce faire, le Client procédera au paramétrage de son navigateur :

- Pour Internet Explorer : http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies
- Pour Safari : https://support.apple.com/fr-fr/ht1677
- Pour Google Chrome : https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr&hlrm=en&safe=on
- Pour Firefox : https://support.mozilla.org/fr/kb/activer-desactiver-cookies

13.LIENS HYPERTEXTES

Le Site peut inclure des liens hypertextes vers d'autres sites.
LE VENDEUR ne peut, en aucun cas, être tenue de la disponibilité technique de sites Internet ou d'applications mobiles exploités par des tiers auxquels le Client accéderait par l'intermédiaire du Site. En outre, LE VENDEUR ne peut donc supporter aucune responsabilité quant aux contenus, publicités, produits et services disponibles sur ou à partir de ces sites, applications mobiles ou sources externes.
Si, en dépit des efforts du VENDEUR, un des liens hypertextes présents sur le Site pointait vers un site ou une source internet dont le contenu était ou paraissait non conforme aux exigences de la loi française à un Client, celui-ci s'engage à prendre immédiatement contact avec le directeur de la publication du Site, dont les coordonnées figurent dans les mentions légales publiées sur le Site, afin de lui communiquer l'adresse des pages du site tiers en cause. LE VENDEUR fera alors le nécessaire pour supprimer le lien hypertexte concerné.

14.DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGUV sont régies par le droit Français.
En cas de litige auquel les présentes CGUV (ou l'une de leurs clauses) et/ou les relations entre les parties pourraient donner lieu, le Client consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Le Client professionnel devra saisir le Tribunal dans le ressort duquel le VENDEUR a son siège social.

Selon l'article L.612-1 du Code de la consommation, il est rappelé que « *tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation* ».
Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.612-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation auprès du médiateur suivant : MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION AGREE - DEVIGNY MEDIATION.
Pour soumettre son litige au médiateur, le Client peut :

- (i) remplir le formulaire sur le site internet du médiateur : https://www.devignymediation.fr/consommateurs.php ; ou,
- (ii) envoyer sa demande par courrier simple ou recommandé à MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION AGREE - DEVIGNY MEDIATION - 9, avenue René GASNIER, D01 - 49100 ANGERS, ou,
- (iii) envoyer un email à contact@devignymediation.fr.

Il est rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice.

15.Service Client

Le service clientèle du présent Site est accessible par courrier électronique à l'adresse suivante : service.client@ayomun.com ou par courrier postal à l'adresse indiquée dans les mentions légales.

AYOMUN met aussi à disposition de ses Clients une hotline, ou assistance téléphonique, pour répondre à leurs questions. L'assistance téléphonique peut être contactée par téléphone au 069 6 77 12 29 (numéro non surtaxé).

Annexe 1 – Modèle de formulaire de rétractation du Client

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de AYOMUN SARL, La Jambette, 97232, LE LAMENTIN

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur le(s) Produit(s) ou service(s) ci-dessous :

_____

Reçu(s) le : _____

Mon nom et adresse :

_____

_____

_____

Signature (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.

Tous droits réservés - 23 octobre 2023